

Étude de cas

LE TRAIN DE CHARLEVOIX

Ajout de services et augmentation de la satisfaction client grâce à notre service de billetterie en marque blanche !



LEPOINTDEVENTE.COM
BILLETTERIE INTÉGRÉE



TRAIN
de Charlevoix

Mandat

En 2021, le Train de Charlevoix opéré par Réseau Charlevoix a décidé de faire appel à notre service de marque blanche pour sa billetterie concernant son offre de **transport**, ainsi que pour des **forfaits** Train-Hébergement, des **services additionnels** et des **cartes-cadeaux**.

2021



Qu'est-ce que la marque blanche?

La marque blanche est un service payant disponible pour les organisateurs qui souhaitent **mettre leur marque de l'avant** tout en conservant l'efficacité des services de Lepointdevente.com.

Le service permet d'offrir aux visiteurs une expérience d'achat fluide et personnalisée en mettant de l'avant **les couleurs, les logos** et **les adresses courriel** du partenaire en lieu et place de ceux de Lepointdevente.com.

Les avantages



Une visibilité accrue pour la marque de l'organisateur.



Une expérience d'achat personnalisée et conviviale pour le participant.



Un sentiment de confiance et de sécurité pour la clientèle.



À propos du partenaire

Le Train de Charlevoix est opéré par Réseau Charlevoix dans une vision de **développement éco-responsable** qui encourage les partenariats et les retombées locales tant économiques que sociales.

10

*employés
à l'année*

55

*employés en
haute saison*

80 000 ≈

*embarquements
par année*

Sa mission

Offrir une alternative de transport en commun respectueuse et sécuritaire ainsi qu'une expérience touristique unique – voire spectaculaire – entre la ville de Québec, la Côte de Beaupré et les villes et villages côtiers de Charlevoix.



Les défis

Avant notre collaboration, le Train de Charlevoix utilisait une **plateforme de commerce électronique libre** et faisait appel à un informaticien en externe pour gérer le tout.

Ce système générait quelques **inconvenients** :



*Création de **doublons**.*



*Défaut **aléatoire** d'envoi des billets ou des rappels.*



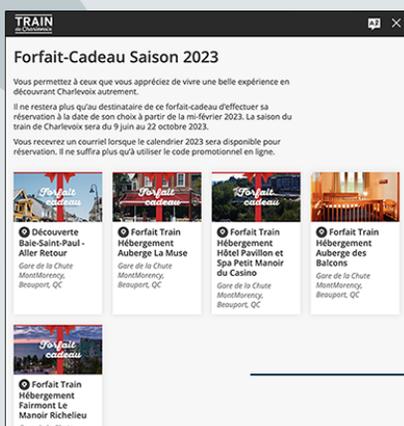
*Délais de mise en marché beaucoup plus **longs**.*



*L'entreprise souhaitait bénéficier de **plus d'autonomie** et être **plus agile** au regard de la constante évolution de ses produits.*

Choix de la marque blanche

Le produit proposé par le Train de Charlevoix est complexe par sa nature, ses horaires, ses catégories sans oublier le fait que plusieurs personnes prennent le train pour la première fois. L'organisation voulait donc s'assurer que sa clientèle se sente en **confiance** en affichant **son logo à toutes les étapes** de la transaction en ligne.

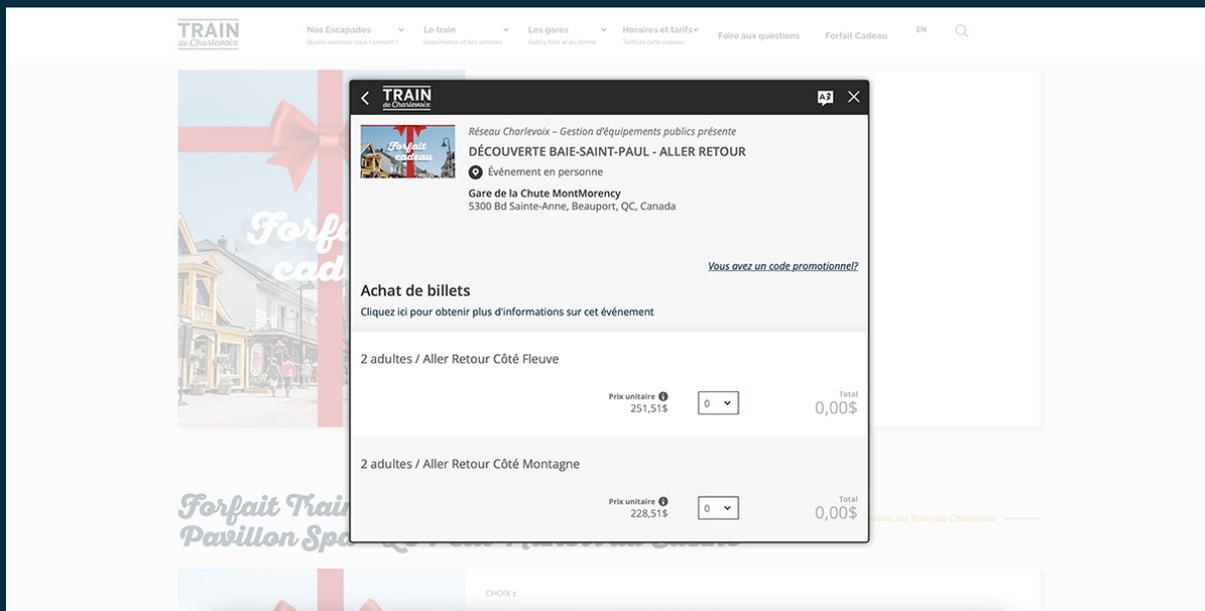


*Le choix de la marque blanche s'est alors imposé comme **la solution idéale** pour répondre à la problématique et aux besoins de l'entreprise.*

Notre service de marque blanche peut se décliner sur **plusieurs produits**. Voici, ce que le Train de Charlevoix utilise pour la gestion de sa billetterie.

Les produits utilisés

Le panier d'achat



Sur le panier d'achat, **le logo apparaît dans le coin supérieur gauche** de la fenêtre d'achat.

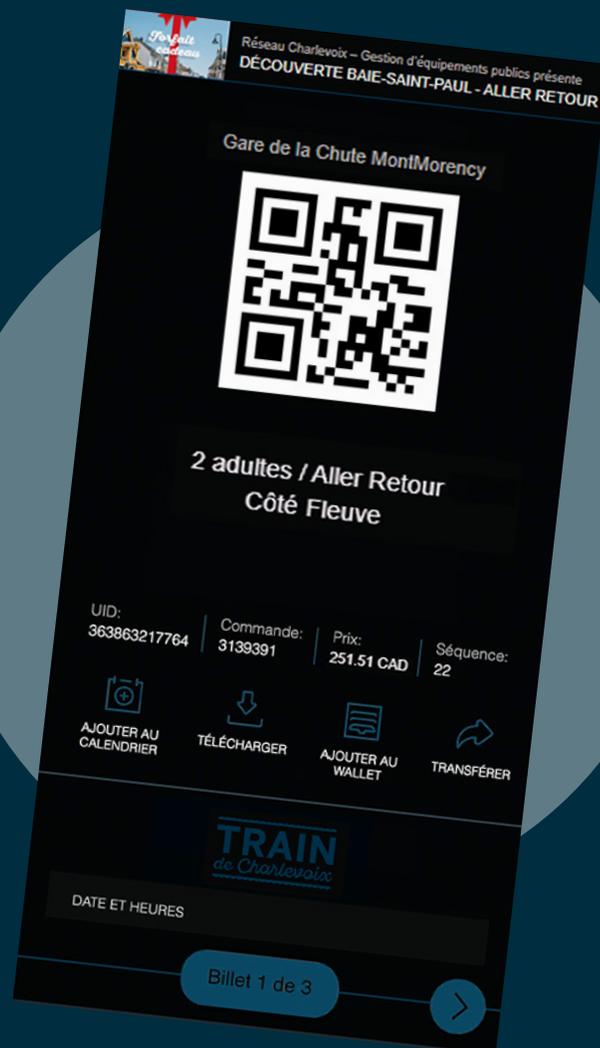


La transaction est toujours complétée par les méthodes sécurisées de Lepointdevente.com.

Les produits utilisés

Le billet électronique

Au même titre que le panier d'achat, le billet électronique reçu par les usagers du Train de Charlevoix comporte **le logo et les couleurs de l'entreprise** (ainsi que l'Apple Wallet et le Google Pay for passes).



Les produits utilisés

Les courriels

En activant notre service de marque blanche sur les courriels, l'entreprise dispose de **trois courriels de base personnalisés** qui sont envoyés à ses usagers.



1 | LE COURRIEL DE CONFIRMATION

Envoyé immédiatement *après l'achèvement de la transaction.*

2 | LE COURRIEL CONTENANT LES BILLETS

Envoyé immédiatement *après l'achèvement de la transaction.*

3 | LE COURRIEL DE RAPPEL

Envoyé **48 h avant le départ.**

Les produits utilisés

La carte-cadeau

Lepointdevente.com offre un service de conception de cartes-cadeaux personnalisées, physiques ou virtuelles. La carte-cadeau personnalisée s'arrime à **un microsite transactionnel aux couleurs de l'organisateur.**



Les acheteurs seront alors redirigés vers un site sécurisé pour compléter leur achat et sur lequel ils pourront décider du montant de leur choix (de 5 \$ à 1000 \$), à moins que l'organisateur en décide autrement.

Retour du partenaire

Avis sur la plateforme

« La mise en place des événements est simple. Nous pouvons aussi très **facilement modifier ou annuler** un événement. Cela nous permet d'être plus agiles et de tester des produits. La facilité à **obtenir des données** sur les utilisateurs de la plateforme nous aide aussi à prendre des décisions rapidement. »

Justine Wolfe - Directrice de l'expérience client



Retour du partenaire

Avantages concrets

AJOUT DE TRAJETS

Grâce à notre solution, l'équipe du Train de Charlevoix peut **suivre l'achalandage en temps réel** via le tableau de bord. De ce fait, si les ventes atteignent un objectif donné, ils sont capables d'ajouter un train afin de doubler la capacité de vente et, par conséquent, être **plus rentable**.

Par exemple, l'entreprise a pu allonger la saison 2022 en proposant encore des trajets du 10 au 23 octobre. Ce qui représente 6 événements par jour sur 13 jours soit 78 événements au total.

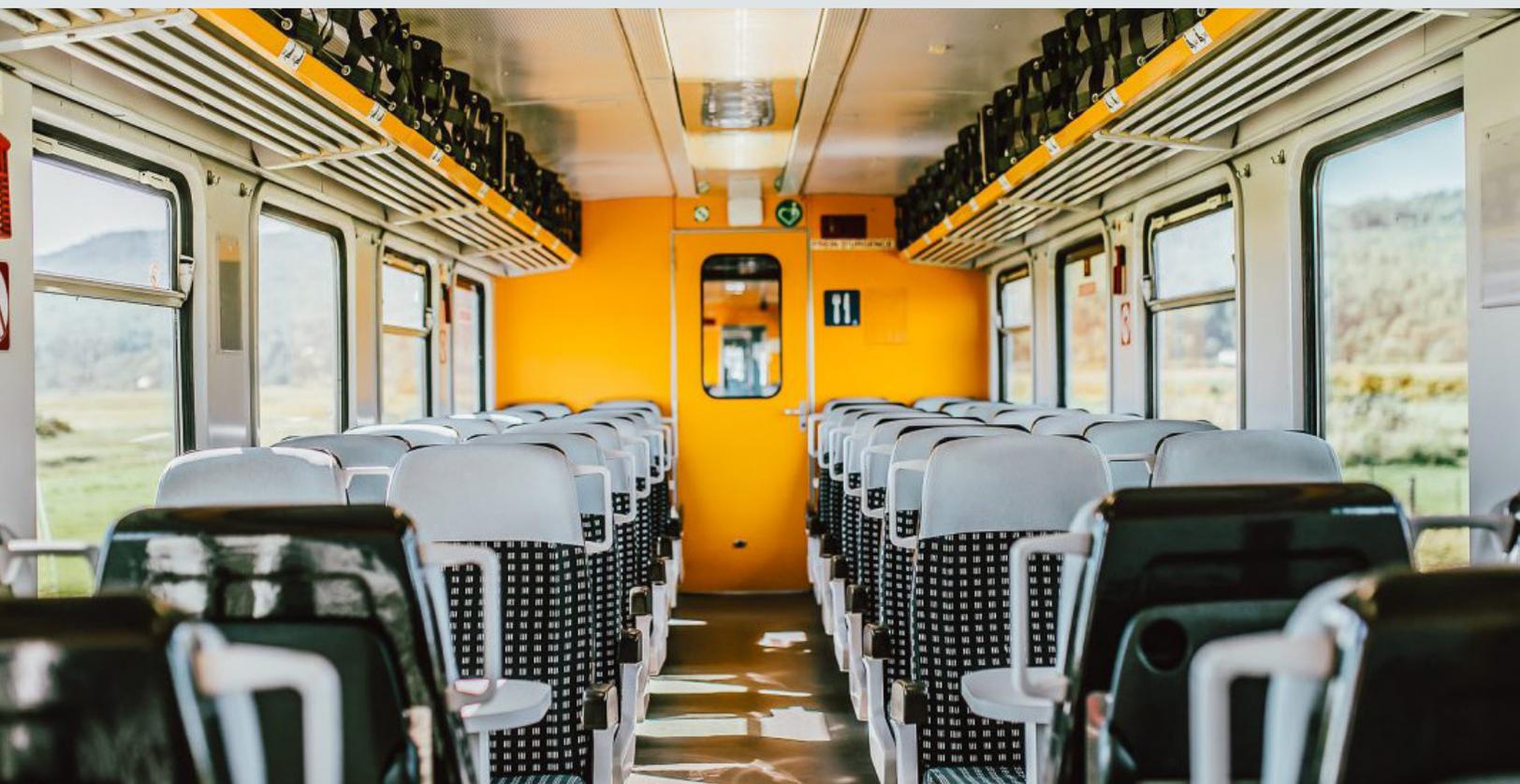


Retour du partenaire

Avantages concrets

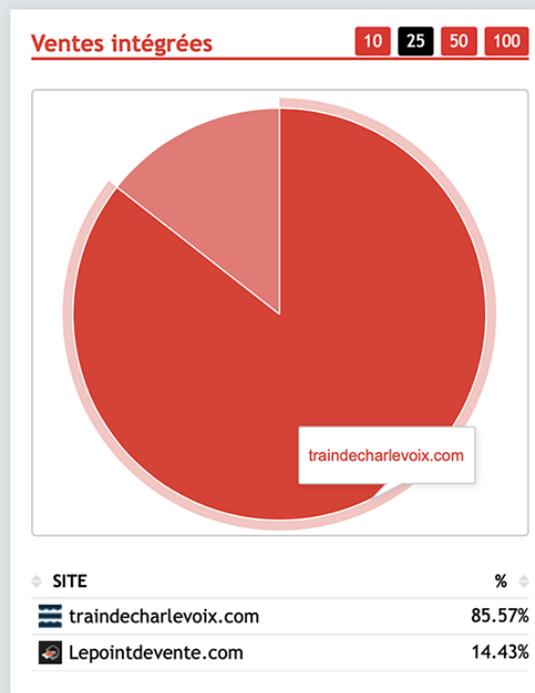
AJOUT DE SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

L'équipe du Train de Charlevoix utilise la fonction **Produit complémentaire** pour proposer des sacs de dégustation de produits du terroir pour deux personnes en pré-commande à 40 \$ ou 70 \$ avec boissons alcoolisées. Comme ceux-ci sont faits à la main et placés dans le train avant le départ, cela nécessitait un système **capable d'indiquer le nombre de ventes** ainsi que la possibilité de pouvoir arrêter la vente 48 h avant le départ, afin de bénéficier du temps nécessaire à la production des sacs.



Résultats

Saison estivale 2022



85 % des achats se font directement sur le site du Train de Charlevoix qui supporte nos services de marque blanche (panier d'achats, courriels, etc.) ce qui indique que le système est simple, accueillant et fonctionnel.

Source : *Lepointdevente.com*

Résultats

Réservation en ligne

TRAIN
de Charlevoix

Nos Escapades
Quelle aventure vous conviendrait ?

Le train
L'expérience et nos services

Les gares
Quoi y faire et où dormir

Horaires et tarifs
Tarifs et carte cadeau

Foire aux questions

Forfait Cadeau

EN

🔍

Forfait Cadeau Train Hébergement

Offrez une escapade unique à vos proches

Vous permettez à ceux que vous appréciez de vivre une belle expérience en découvrant Charlevoix autrement. Il ne restera plus qu'au destinataire de ce forfait-cadeau d'effectuer sa réservation à la date de son choix à partir de la mi-février 2023. La saison du train de Charlevoix sera du 9 juin au 22 octobre 2023. Vous recevrez un courriel lorsque le calendrier 2023 sera disponible pour réservation. Il ne suffira plus qu'à utiliser le code promotionnel en ligne.

Choisissez une destination pour bien diriger votre recherche.

Choisissez une destination

Forfait cadeau
Découverte de Baie-Saint-Paul

Forfait cadeau
Fairmont Le Manoir Richelieu

Forfait cadeau
Hôtel - Pavillons
- Spa - Le Petit Manoir du Casino

Concernant la réservation en ligne, **l'indice de satisfaction** chez les clients est passé de 55 % en 2021 à 83 % en 2022.

Source : Sondage de satisfaction 2022 - ENIPSO

Entre 2021 et 2022, la proportion d'utilisateurs qui trouvent la réservation en ligne simple a augmenté de 62 % à 78 %.

Source : Sondage de satisfaction 2022 - ENIPSO

Conclusion

Au bout d'un an d'utilisation de notre service de marque blanche, il apparaît que celui-ci remplit pleinement les attentes du Train de Charlevoix.

Grâce à sa **facilité d'utilisation et à l'analyse des données** en temps réel, l'entreprise a pu adapter ses offres, ajouter de nouveaux trajets et des services complémentaires.

Côté client, **les ventes en ligne ont pris le pas sur les ventes au téléphone** et l'indice de satisfaction a considérablement augmenté passant de 55 % à 83 %.

Si vous désirez tout savoir sur notre service de billetterie en **marque blanche**, cliquez sur le bouton ci-dessous.

[En savoir plus](#)

Contactez nos conseillers en événementiel

Nous vous invitons à communiquer avec notre équipe de conseillers à **organiseurs@lepointdevente.com** pour toutes questions en lien avec la marque blanche. Nous vous aiderons avec plaisir à maximiser vos ventes et à faciliter l'ensemble de la logistique entourant votre événement. Au plaisir de travailler avec vous !

[Nous contacter](#)

