



eviivo

GUIDE PRATIQUE EVIIVO

LE CHECK-IN SANS CONTACT POUR LES HÔTELS ET CHAMBRES D'HÔTES

Vous souhaitez rester au courant des dernières tendances et bonnes pratiques du secteur de l'hôtellerie ... mais vous êtes occupé. Très occupé.

Pas de panique ! Nous avons créé cette série de petits guides pratiques autour de sujets essentiels concernant votre activité d'hôteliers et de propriétaires de chambres d'hôtes.

Dans ce guide, nous explorons le check-in sans contact.

Découvrez l'intérêt d'offrir à vos clients la possibilité d'un auto-enregistrement et comment mettre en place un processus fluide pour faciliter l'accès aux chambres sans contact.

BONNE LECTURE !





QU'EST-CE QUE LE CHECK-IN SANS CONTACT ?

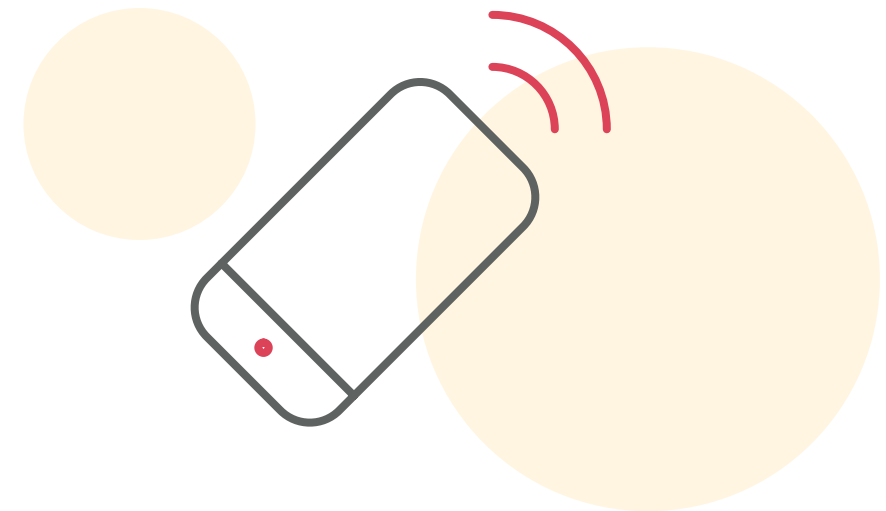
Le check-in sans contact permet à vos clients d'accéder à leur chambre sans avoir à récupérer une clé de chambre ou à échanger avec un membre du personnel.

CE QU'IL FAUT SAVOIR #1

Pour que le check-in se fasse en toute simplicité, vous devez envoyer à vos clients les informations dont ils ont besoin pour accéder à leur chambre avant qu'ils n'arrivent. Envoyez leur des codes d'accès et des instructions par e-mail, SMS, WhatsApp ou via une application dédiée.

CE QU'IL FAUT SAVOIR #2

La mise en place d'un système de check-in sans contact nécessite un certain équipement. Nous y reviendrons plus en détail dans une minute.





QUELS SONT LES AVANTAGES DU CHECK-IN SANS CONTACT ?

Gain de temps et d'efforts pour le personnel et les clients

- Plus de file d'attente ni d'autorisation de pièces d'identité à la réception.

Une flexibilité totale pour les clients

- Vos clients sont libres de s'enregistrer avant leur arrivée et de se rendre directement dans leur chambre.

Le personnel passe moins de temps à la réception

- Libérez-les pour qu'ils se consacrent à la qualité de l'expérience clients !

Améliore la sûreté et la sécurité de votre hébergement

- Aucun risque de perte ou de vol des clés.
- Les codes d'accès peuvent être mis à jour à chaque nouvelle réservation.

Permet de faire face aux problèmes de pénurie de personnel

- Utilisez les ressources existantes de manière plus efficace en allégeant la charge de travail de la réception.

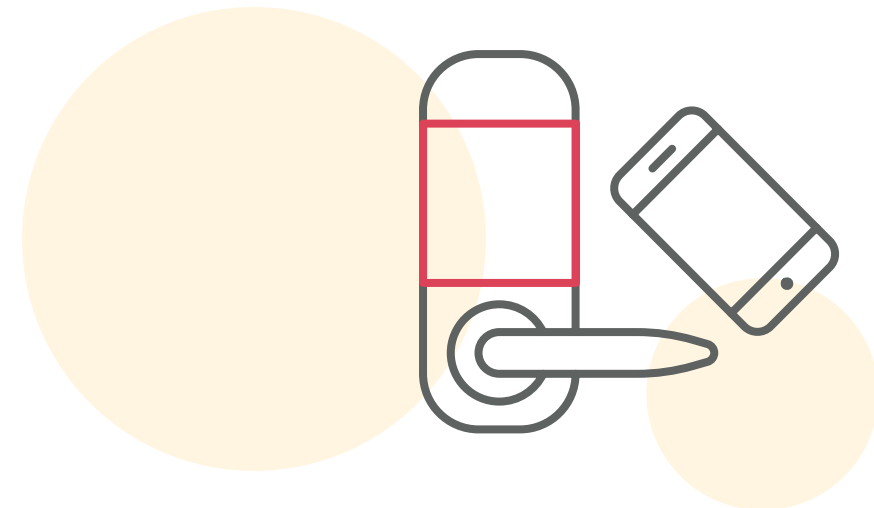
DE QUEL MATÉRIEL AI-JE BESOIN POUR MON SYSTÈME DE CHECK-IN SANS CONTACT ?

Obligatoire

- **Serrures intelligentes** : un dispositif physique de verrouillage de porte qui peut être contrôlé à distance lorsqu'il est associé à un logiciel spécifique, permettant aux clients d'accéder à leur chambre sans clé.

Facultatif/Optionnel

- **Kiosques/Bornes** : dispositif électronique autonome qui permet aux utilisateurs d'accéder à des services et à des informations à partir d'un écran tactile. Pour le check-in, un kiosque permet aux clients d'accéder en libre-service aux codes de porte, de vérifier des documents et/ou d'effectuer des paiements.
- **Boîtes à clés** : boîtier compact et sécurisé utilisé pour conserver les clés de la propriété, plus souvent utilisé dans les locations de courte durée et les locations de vacances que dans les hôtels et les chambres d'hôtes.





4 ÉTAPES POUR UN CHECK-IN SANS CONTACT EN TOUTE SÉRÉNITÉ

1/4

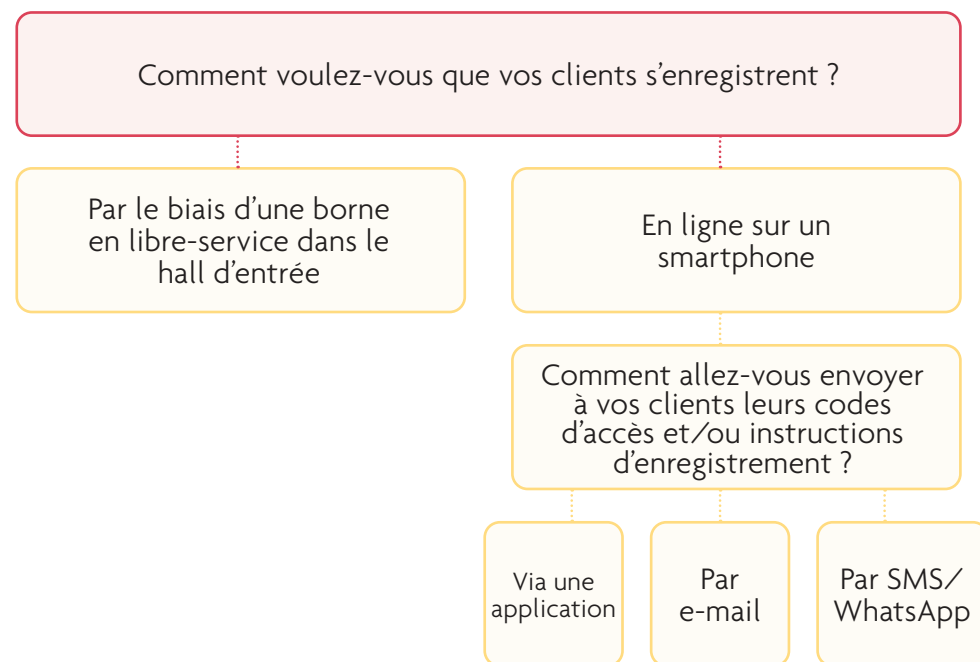
**Sélectionnez les serrures intelligentes de
votre hébergement**

Il existe un grand nombre de fournisseurs
de serrures intelligentes parmi lesquels :



IMPORTANT : Différents types de serrures intelligentes fonctionnent avec
différents types de portes. Faites vos recherches pour vous assurer que celles
que vous avez choisies sont compatibles avec les portes de votre établissement.

2/4 Choisissez votre méthode et vos outils d'enregistrement



3/4 Connectez votre PMS (Property Management System)

L'intégration de votre serrure intelligente et/ou de la technologie du kiosque et de la plateforme d'enregistrement avec votre PMS facilite les choses pour vous et vos clients.

Comment ?

Les informations de réservation figurant dans votre PMS sont synchronisées avec ces plateformes, ce qui permet de débloquent les fonctionnalités suivantes (en fonction de vos propres outils d'enregistrement) :

- Les codes d'accès uniques sont automatiquement ajoutés aux réservations dans eviivo Suite.
- Les données relatives aux réservations et aux clients sont automatiquement mises à jour sur les bornes connectées.
- Les pièces d'identité des clients (et autres données requises) sont rassemblées et envoyées directement à la direction.
- Les informations relatives à la réservation sont pré-remplies afin de simplifier l'enregistrement en ligne des clients avant leur séjour.



4/4

Préparez vos clients

Veillez à communiquer votre procédure de check-in à vos clients avant leur arrivée - et à le faire avec vos propres mots afin d'éviter toute confusion. Mettez les choses en place dès que vous recevez une réservation.

- Si vous recevez une réservation directe, envoyez à votre client une confirmation de réservation comprenant vos instructions d'enregistrement par téléphone portable.
- Si vous recevez une réservation d'une agence de voyages, veillez à reconfirmer tous les détails, y compris les instructions d'enregistrement.

Envoyer ces communications vous permet de créer et entretenir une relation avec vos clients à distance et des interactions directes dans votre processus de check-in sans contact.

Mieux encore, un PMS performant vous permet d'automatiser ces communications afin de vous assurer que vos clients reçoivent des messages pertinents de votre part à toutes les étapes de leur parcours de réservation.



EVIIVO ET SES PARTENAIRES : LA MEILLEURE SOLUTION DE CHECK-IN SANS CONTACT

eviivo Suite s'intègre avec plusieurs logiciels de gestion de l'expérience client afin d'offrir à nos clients des solutions de check-in plus performantes, parmi lesquelles :



eviivo Suite se connecte également aux serrures intelligentes les plus répandues sur le marché :

- indirectement, par l'intermédiaire **d'Operto** et de **RemoteLock**, deux grands fournisseurs de solutions technologiques intelligentes pour les propriétaires. Cela vous permet d'utiliser les serrures intelligentes des plus grands fournisseurs, tels que **Yale, Schlage et August**.
- directement avec **Chekin, The Keys et Nuki**.

Enfin, eviivo Suite s'intègre à **Roomattik**, le fournisseur de bornes d'auto-enregistrement.

eviivo [Guest Manager](#) vous aide à offrir à vos clients une expérience d'enregistrement fluide, de la réservation à l'arrivée, par l'envoi automatique de toutes les informations dont ils ont besoin aux moments clés de leur voyage.

Pour en savoir plus sur ce sujet, consultez notre [article détaillé ici](#).



Vous souhaitez en savoir plus sur la mise en place
du processus d'enregistrement sans contact avec
eviivo Suite, comprenant Guest Manager ?

Réservez votre **DEMO GRATUITE** de notre
logiciel ci-dessous.

DEMANDER UNE DEMO



↑ À PROPOS d'eviivo

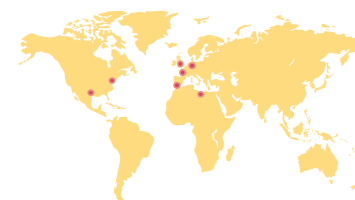
Lancé en 2011, eviivo est un éditeur de logiciel d'hôtellerie connu pour son système de réservation et de gestion immobilière basé sur le cloud. eviivo Suite est une plateforme "tout-en-un" permettant aux propriétaires et gestionnaires d'hébergements de location saisonnière et d'hôtels indépendants de gérer leur activité au quotidien : gestion des réservations, connexion aux agences de voyages en ligne - telles que Airbnb, Booking.com, Expedia et Vrbo - tarification, paiements en ligne ... eviivo propose sur une seule et même plateforme simple et facile à utiliser, de nombreuses fonctionnalités permettant d'automatiser certaines tâches, d'augmenter les revenus et les taux d'occupation des hébergements, d'améliorer l'expérience clients et pérenniser l'activité.

Avec plus de **20 000 hébergements** et **660 000 réservations par mois**, la plateforme de réservation et de gestion d'hébergements eviivo est le logiciel privilégié par les hôtels et auberges indépendants, les propriétaires de chambres et maisons d'hôtes, les locations saisonnières, les campings et même les hébergements insolites comme des moulins, des péniches, des châteaux et des yourtes !


20 000+
hébergements


660 000+
réservations
par mois


17
récompenses
obtenues



eviivo est présent à travers le monde avec son siège à Londres (Royaume Uni), des bureaux à Austin, New York (USA), Düsseldorf (Allemagne), Paris (France), Malaga (Espagne) et Tunis (Tunisie).

eviivo

POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONTACTEZ
SALES@EVIIVO.COM | +33 1 82 88 79 17