eviivo

GUIDE PRATIQUE EVIIVO

L'EXPÉRIENCE CLIENT 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 vous parlons de l'expérience client, son importance et les méthodes et conseils pour offrir à vos clients une expérience optimale et mémorable avant, pendant et après leur séjour.

BONNE LECTURE !

QU'EST-CE QUE L'EXPÉRIENCE CLIENT ?

L'expérience client est le résultat de toutes les interactions et les étapes que vos clients ont avec vous et votre hébergement avant, pendant et après leur séjour : de la découverte de votre établissement à la réservation, à leur expérience sur place, mais aussi après leur départ et le sentiment qu'ils en conserveront.

En d'autres termes, l'expérience client est l'impression générale que vos clients conservent de leur séjour dans votre établissement.

Qu'il s'agisse d'un agréable sentiment de satisfaction ou d'un sentiment d'émerveillement, c'est le reflet de l'expérience que vous offrez tout au long du séjour.

LES ATTENTES DES CLIENTS ÉVOLUENT...

Il existe bien sûr des exigences de base que vous devez respecter et appliquer afin d'offrir une expérience positive à vos clients :

- un bon déroulement du check-in
- une chambre propre et confortable
- un service rapide et ponctuel

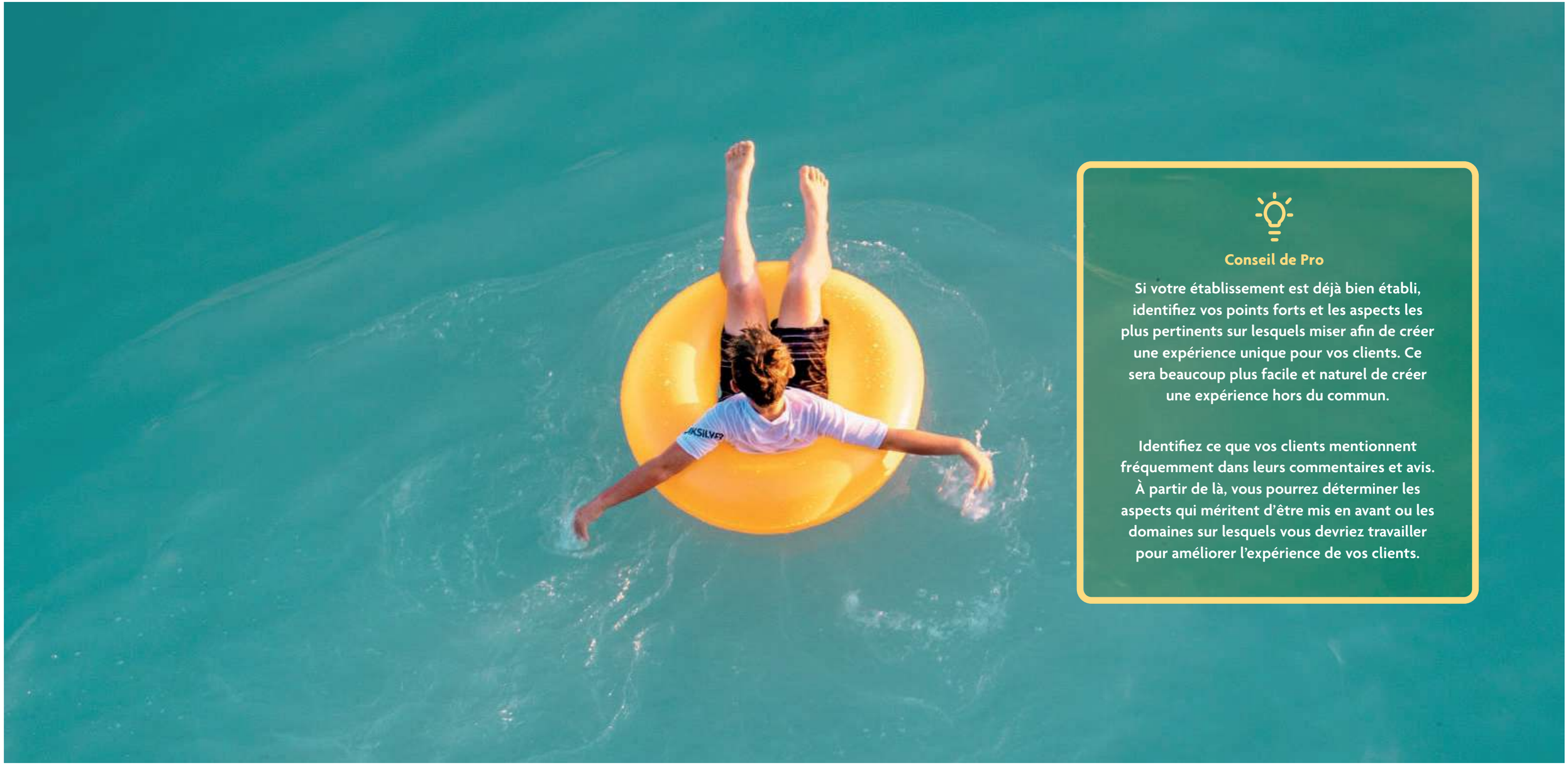
Cependant, les attentes des clients ont évolué. Les dernières tendances dans le domaine des voyages montrent que les voyageurs d'aujourd'hui veulent que leur séjour soit une expérience unique et personnalisée, et pas seulement un endroit où se reposer.

C'est pourquoi il est essentiel de créer une expérience unique qui permette à votre établissement de se démarquer.

COMMENT VOTRE EXPÉRIENCE CLIENT SE DISTINGUE-T-ELLE ?

Pour commencer, il vous faut évaluer certains aspects essentiels de votre offre d'hébergement :

- **Les équipements :** offrez vous à vos clients des espaces spécifiques (espace de travail, restaurant, piscine, etc.), des équipements technologiques dans les chambres ou des services particuliers ?
- **L'emplacement :** êtes-vous situé à proximité d'événements importants ou dans une région réputée pour ses paysages naturels ou son patrimoine exceptionnel ? Votre hébergement offre-t-il une vue imprenable ou a-t-il une histoire particulière ?
- **Les activités :** vos clients peuvent-ils facilement accéder à la plage pour faire du surf ? Y-a-t-il des départs de randonnées autour de votre propriété ? Des musées, des parcs d'attractions ? Pour vos clients qui recherchent le calme, proposez des dégustations de vin, des ateliers de cuisine, de peinture...
- **Les événements :** transformez les activités que vous proposez en rendez-vous à ne pas manquer pour vos clients.
- **Les attractions :** profitez des attractions à proximité (visites, monuments historiques, lieux touristiques locaux). Voyez si vous pouvez vous associer à ces prestataires et offrir des réductions ou offres spéciales à vos clients.
- **La technologie :** épatez vos clients avec le check-in sans contact , le Wi-Fi haut débit ou la commande vocale dans les chambres.
- **Vos valeurs :** avez-vous des références en termes de développement durable à mettre en avant ? Pouvez-vous offrir aux voyageurs la retraite de bien-être ou la cure de désintoxication numérique qu'ils recherchent ?



Conseil de Pro

Si votre établissement est déjà bien établi, identifiez vos points forts et les aspects les plus pertinents sur lesquels miser afin de créer une expérience unique pour vos clients. Ce sera beaucoup plus facile et naturel de créer une expérience hors du commun.

Identifiez ce que vos clients mentionnent fréquemment dans leurs commentaires et avis. À partir de là, vous pourrez déterminer les aspects qui méritent d'être mis en avant ou les domaines sur lesquels vous devriez travailler pour améliorer l'expérience de vos clients.

APPORTEZ UN PLUS À L'EXPÉRIENCE DE VOS CLIENTS

Une fois que vous avez identifié vos points forts, mettez-les en valeur !

1. Proposez des offres supplémentaires et créez des packages

Offrir à vos clients des surclassements ou des options supplémentaires pour un coût additionnel est un excellent moyen de générer des revenus supplémentaires, et cela montre à vos clients que vous pouvez enrichir leur séjour. Tout le monde y gagne !

2. Offrez des kits de bienvenue et faîtes part de vos recommandations et suggestions

Un kit de bienvenue fournit aux clients des informations essentielles telles que les instructions, un plan de la région, les numéros d'urgence. C'est également l'occasion de mettre en avant les services et les particularités de votre hébergement, faire part de vos recommandations et donnez quelques conseils avisés sur les attractions et les activités à proximité.

3. L'expérience commence en ligne... Faites votre promotion

Partagez vos particularités, vos atouts et points forts sur votre site internet. Il y a plusieurs façons de le faire :

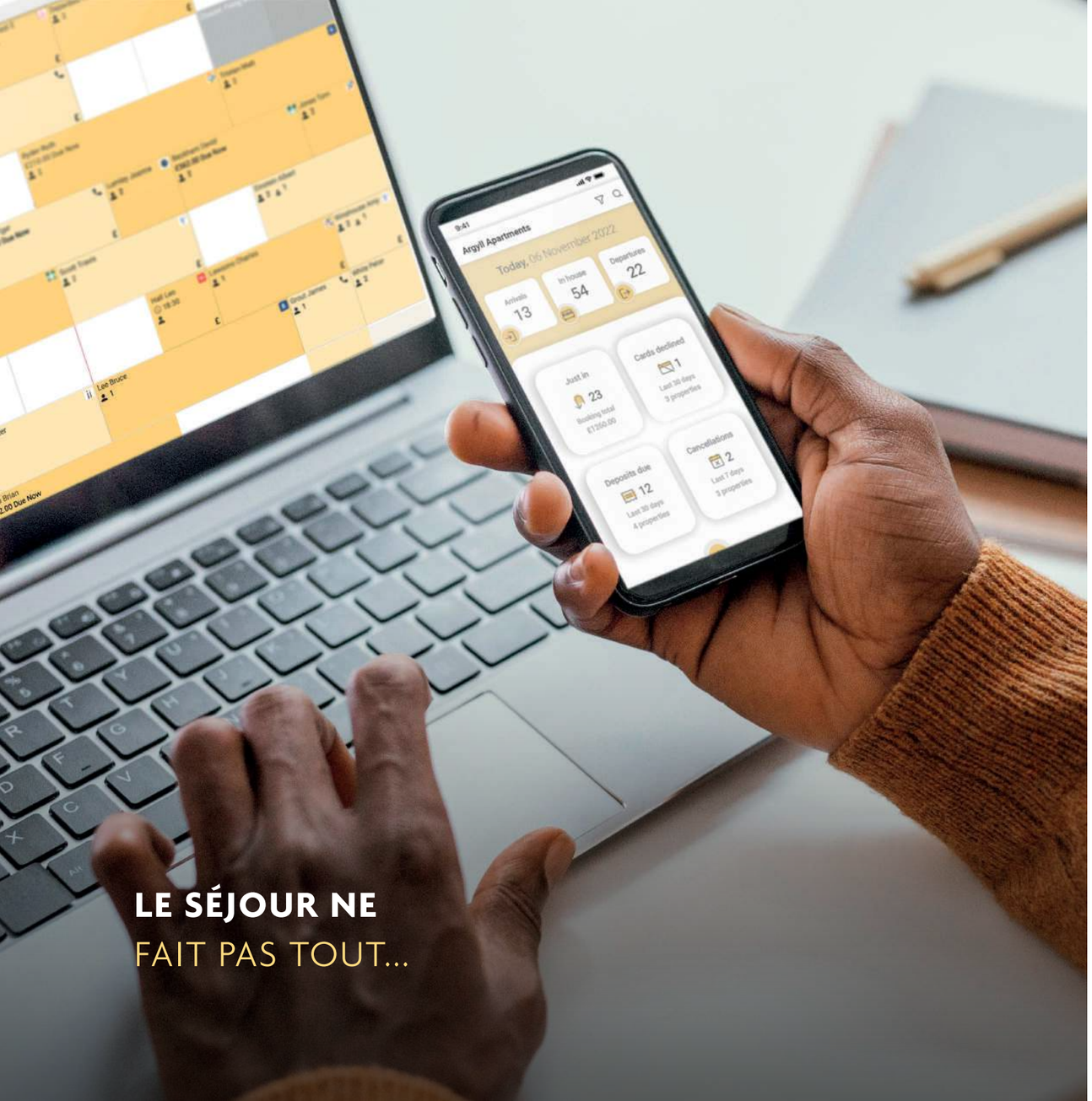
- Utilisez votre page "À propos" pour parler de vos valeurs, votre histoire... racontez-vous!
- Ajoutez des pages personnalisées portant sur les éléments qui vous différencient le plus.
- Ajoutez de nombreuses photos et vidéos. Les photos sont toujours plus efficaces et parlantes.

Profitez également de vos annonces auprès des agences de voyages en ligne (OTA). Veillez à ce que votre référencement mette en valeur vos équipements, les attractions à proximité, ainsi que tout ce qui vous distingue des autres auprès des internautes.

4. Partagez votre histoire

Saisissez les occasions de faire parler de vous et d'être médiatisé :

- Participez à des concours organisés par les professionnels du tourisme et mettez en avant vos caractéristiques uniques dans vos candidatures.
- Contactez la presse pour partager une histoire spéciale et unique autour de votre hébergement.
- Choisissez des partenariats qui peuvent vous aider. Par exemple, eviivo Collective permet aux hébergements indépendants de bénéficier de ses nombreuses connexions avec les médias pour vous mettre en lumière.



LE SÉJOUR NE
FAIT PAS TOUT...

L'expérience du client concerne l'ensemble de son séjour.

Disposer d'un système de gestion de propriétés (PMS) performant est l'un des meilleurs moyens d'améliorer l'expérience de vos clients, car il vous permet **de faciliter les interactions à chaque étape :**

- Les clients se font une première impression de votre propriété à partir de votre superbe site internet, à la navigation fluide et facile, et qui met en valeur vos plus belles photos.
- Le moteur de réservation de votre site internet permet aux clients de réserver et de payer leur séjour en ligne en seulement quelques clics et en toute sécurité.
- Le Channel Manager de votre PMS rend la réservation par l'intermédiaire d'une agence de voyages en ligne tout aussi simple pour les clients et vous aide à éviter les surréservations.
- Les clients reçoivent des communications automatisées de votre part à des étapes clés de leur séjour, ce qui leur permet de se sentir informés, pris en charge et en considération.
- Le client a la possibilité de s'enregistrer sans contact car votre PMS s'intègre à votre système de serrure intelligente.
- Les chambres et les équipements sont impeccables à l'arrivée, car vous avez utilisé le tableau de bord de nettoyage de votre PMS pour gérer les rotations liées à l'entretien et au ménage.
- Après son séjour, le client reçoit un e-mail automatisé de demande de commentaires de la part de votre hébergement, ce qui l'incite à vous laisser une évaluation positive.

Enfin et surtout, en plaçant les outils d'automatisation au cœur de votre gestion, votre PMS vous donne à vous et à votre équipe plus de temps pour interagir avec vos clients lors de leur séjour afin de répondre, voire d'anticiper leurs besoins et leurs attentes. Après tout, c'est cela l'hospitalité, le contact humain qui forge les rencontres et les expériences mémorables !

Pour en savoir plus sur ce sujet, consultez notre article détaillé ici.

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