XP EXPERIENCE

Nos Fondateurs

Pierre Volckman

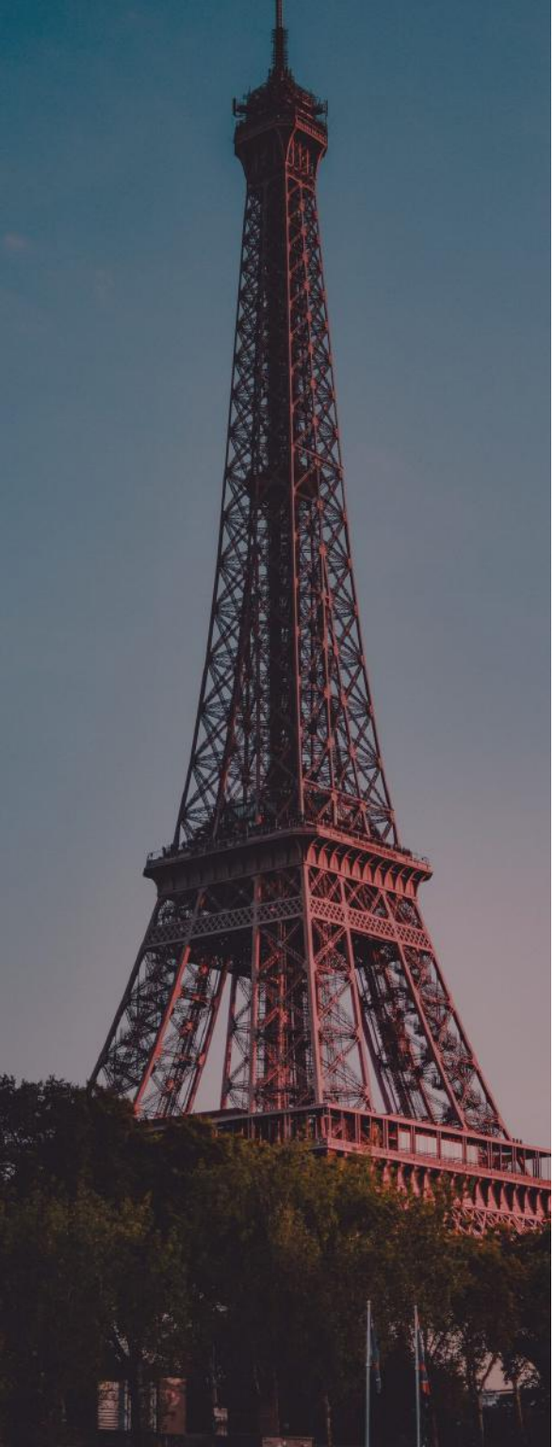
Président Directeur Général

Clément Landès

Directeur Produit

Aude Bachelot

Directrice des Opérations



Notre histoire

Pendant 13 ans, les cofondateurs d'Experience ont épaulé les hôteliers dans leur quête de la réservation en direct et de la baisse des commissions. Ils ont passé leurs journées aux côtés de directeurs ou propriétaires d'hôtel et travaillé assidûment à leur stratégie marketing.
Suite à ces nombreuses années sur le terrain, une évidence s'est imposée : il n'existait aucun outil valable complet pour gérer efficacement le parcours client depuis sa réservation jusqu'à sa fidélisation.
De nombreux outils disparates existaient sur le marché hôtelier, mais aucune solution ne pouvait prétendre être complète et permettre des résultats uniformes.
Il fallait donc en créer une.

Quelques chiffres

Résultats par établissement calculés sur l'ensemble de nos 1300 clients en 2022 :

E-mails pré-séjour :
2 087 envois automatiquement
139 produits ou services supplémentaires réalisés
12 000€ de chiffre d'affaires en upsell généré
374 adresses email clients récupérées

E-mails pendant le séjour
1 478 envois automatique
164 mauvaises critiques évitées

E-mails post-séjour
1 713 envois automatique
869 avis collectés

E-mails marketing
41 975 envois automatiques
46 réservations réalisées
35 500 € de chiffre d'affaires généré

TIMELINE

2005

La Rencontre

Les fondateurs d'Experience se rencontrent et travaillent au sein de la même entreprise pendant quelques années.

2013

PROGRESS 9

L'idée d'aider les hôtelier est là, et Progress 9 naît afin de leur apporter des solutions digitale (sites web, applications, etc.).

2015

EXPERIENCE VERSION BETA

Tout part d'une d'enquête de satisfaction. L'idée de suivre le client avant, pendant et après séjour est née, le CRM suit.

2016

1ER OBJECTIF ATTEINT

Experience atteint ses 300 premiers clients, le 1er objectif d'une longue série à venir :)

2023

1 300 clients

Aujourd'hui, Experience aide plus de 1500 hôtels à communiquer avec leurs clients, et à les fidéliser.

EXPERIENCE

Première solution automatisée tout-en-1 de gestion de la relation client et de marketing hôtelier, Experience vous permet de tirer le meilleur de chaque client

- Gestion et segmentation automatisées de votre base de données clients
- Centralisation des données
- Communication automatisée pré-stay, in-stay et post-stay
- Amélioration de la satisfaction client
- Gestion de votre E réputation
- Augmentation des réservations en direct et baisse des commissions OTA
- Augmentation du TRevPAR et des ventes additionnelles
- Cross-selling et ventes complémentaires
- Automatisation des tâches et gain de temps opérationnel

En moyenne, Expérience génère :

- **8 492€** de CA par mois
- **+ 250%** d'avis supplémentaires
- **247K** d'emails clients collectés
- **51 000** ventes additionnelles

Plus de **1300** hôtels équipés

Présent dans **47** pays

Envoyant **4 millions** de mails par mois

Générant **40 000** réservations chaque année

Clients satisfait à **98%** par notre CRM

SOMMAIRE

Base De Données

Une base de données client nettoyée, uniformisée et prête à être segmentée

Expérience Client

Depuis leur première réservation jusqu'à leur fidélisation, accompagnez vos clients à chaque étape

E-réputation

Suivez vos avis et l'évolution de votre classement sur les différentes plateformes en ligne afin d'anticiper votre future e-réputation

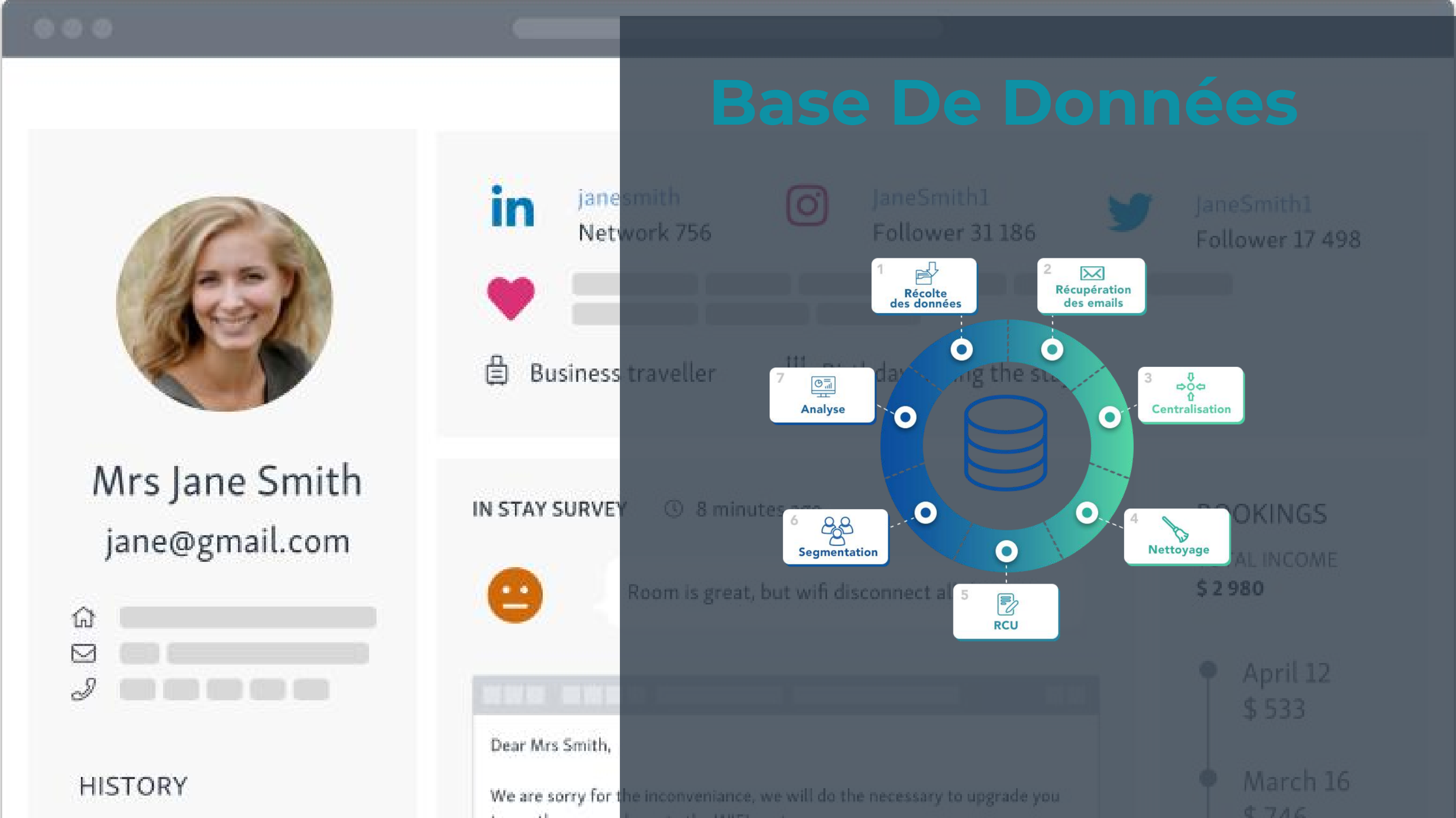
Email Marketing

Personnalisez vos campagnes emailing en fonction des profils de vos clients, maintenez automatiquement le contact avec eux

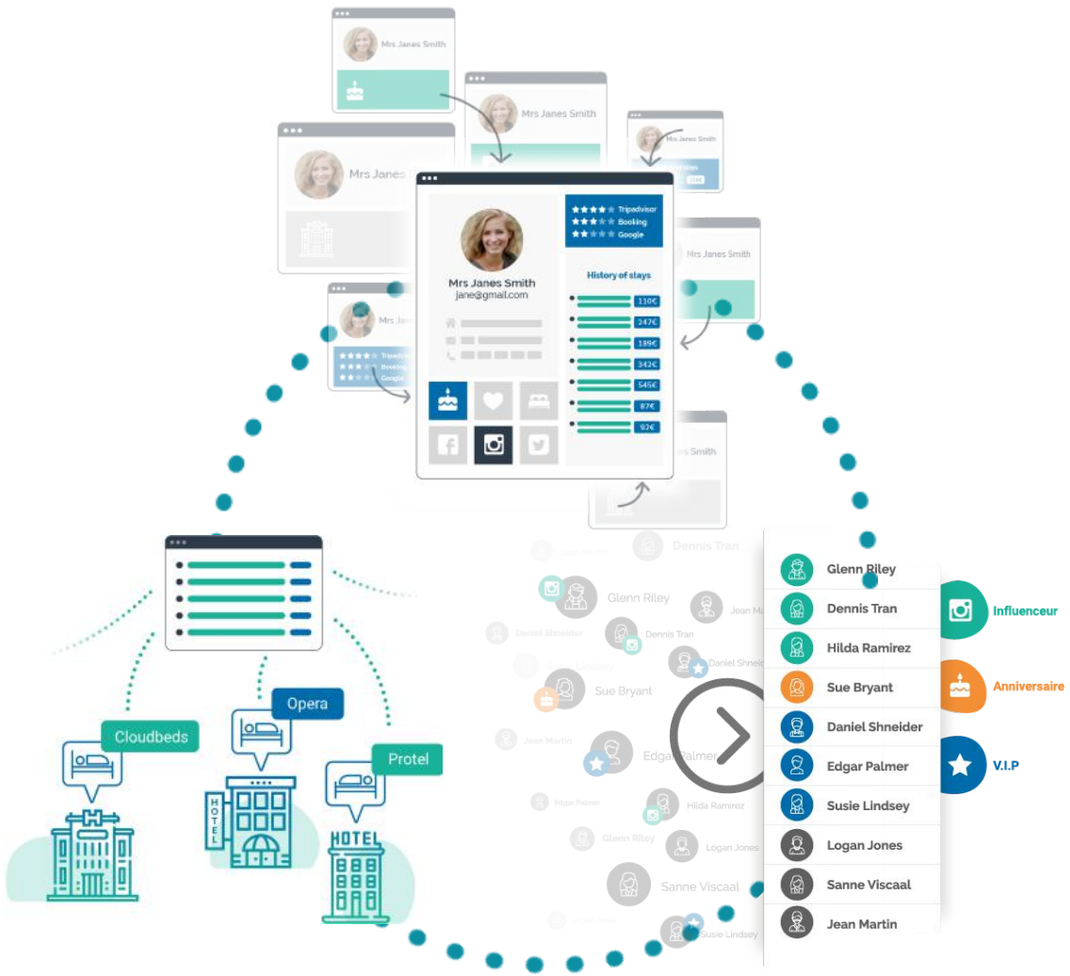
Groupe Hôtelier

Centralisez la gestion de votre relation client sur l'ensemble de vos établissements hôteliers

Base De Données



Base de données



1

OBTENIR UNE BASE DE DONNÉES PROPRE ET UTILISABLE

Connexion au PMS et au channel manager pour en extraire les données, les nettoyer, les unifier et dédoublonner les profils clients.

2

RÉCUPERER LES ADRESSES EMAILS DES CLIENTS OTA

Mise en place d'automatisations afin de récupérer les adresses emails de tous vos clients, même ceux ayant réservé via les OTAs.

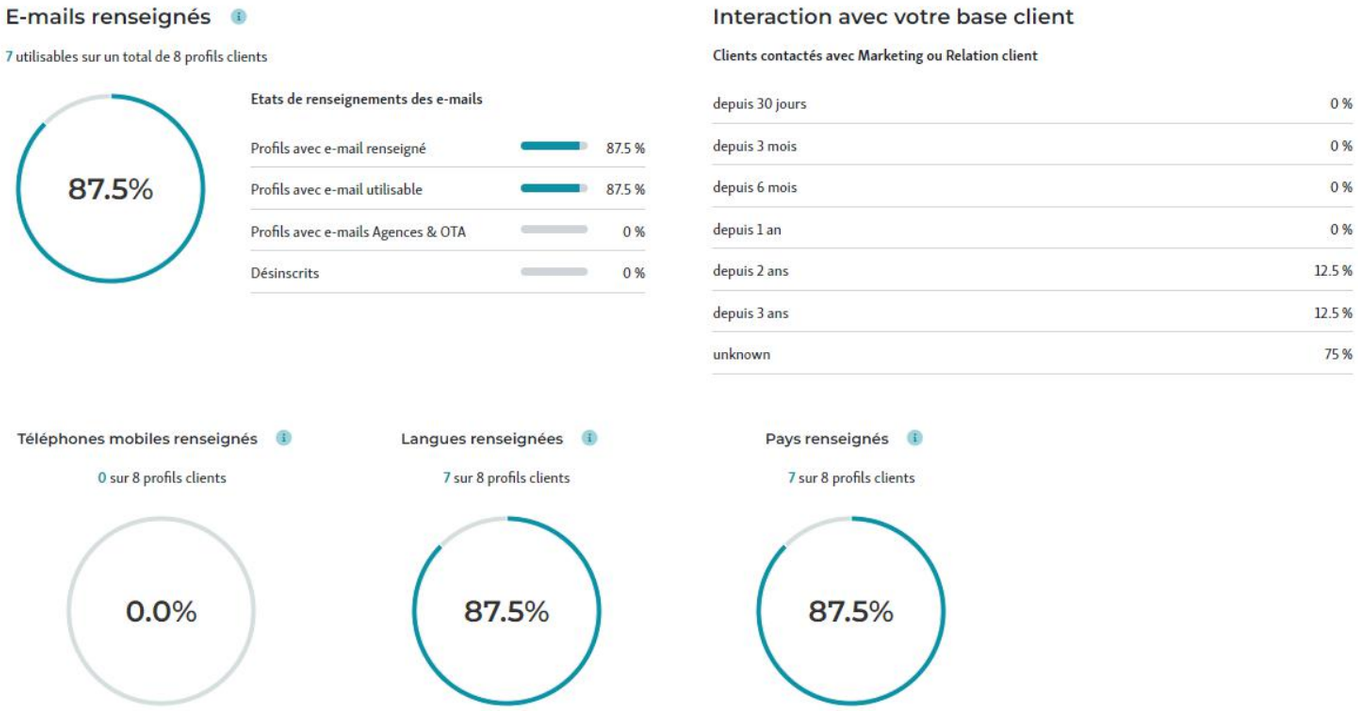
3

Segmenter sa base client pour personnaliser les échanges

Segmentation de vos clients en fonction de leur historique de séjour, habitudes de consommation et informations récoltées avant, pendant et après séjour.

SEGMENTATION

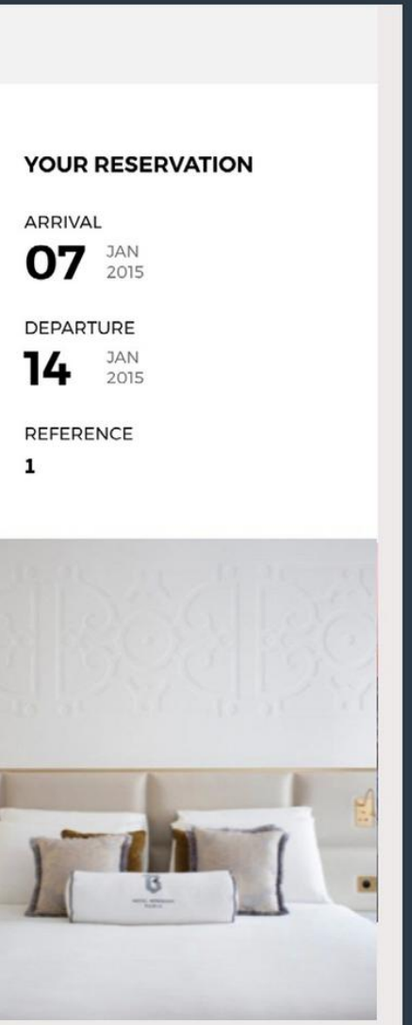
Créez des listes et segmentez votre base de données clients en fonction de leurs habitudes de consommation, de leur historique de séjours et de toutes les informations collectées en pré-stay, in-stay et post-stay.

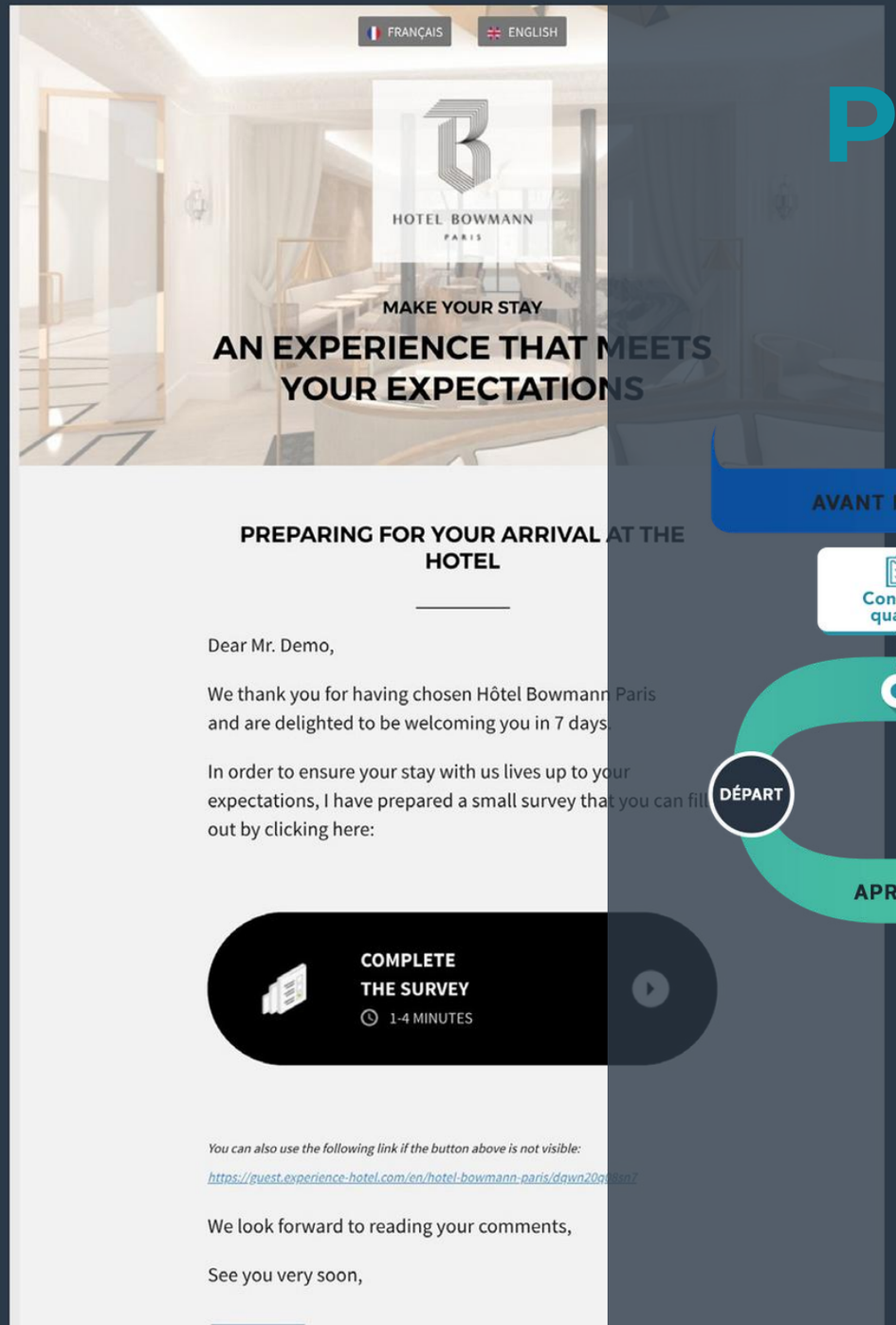


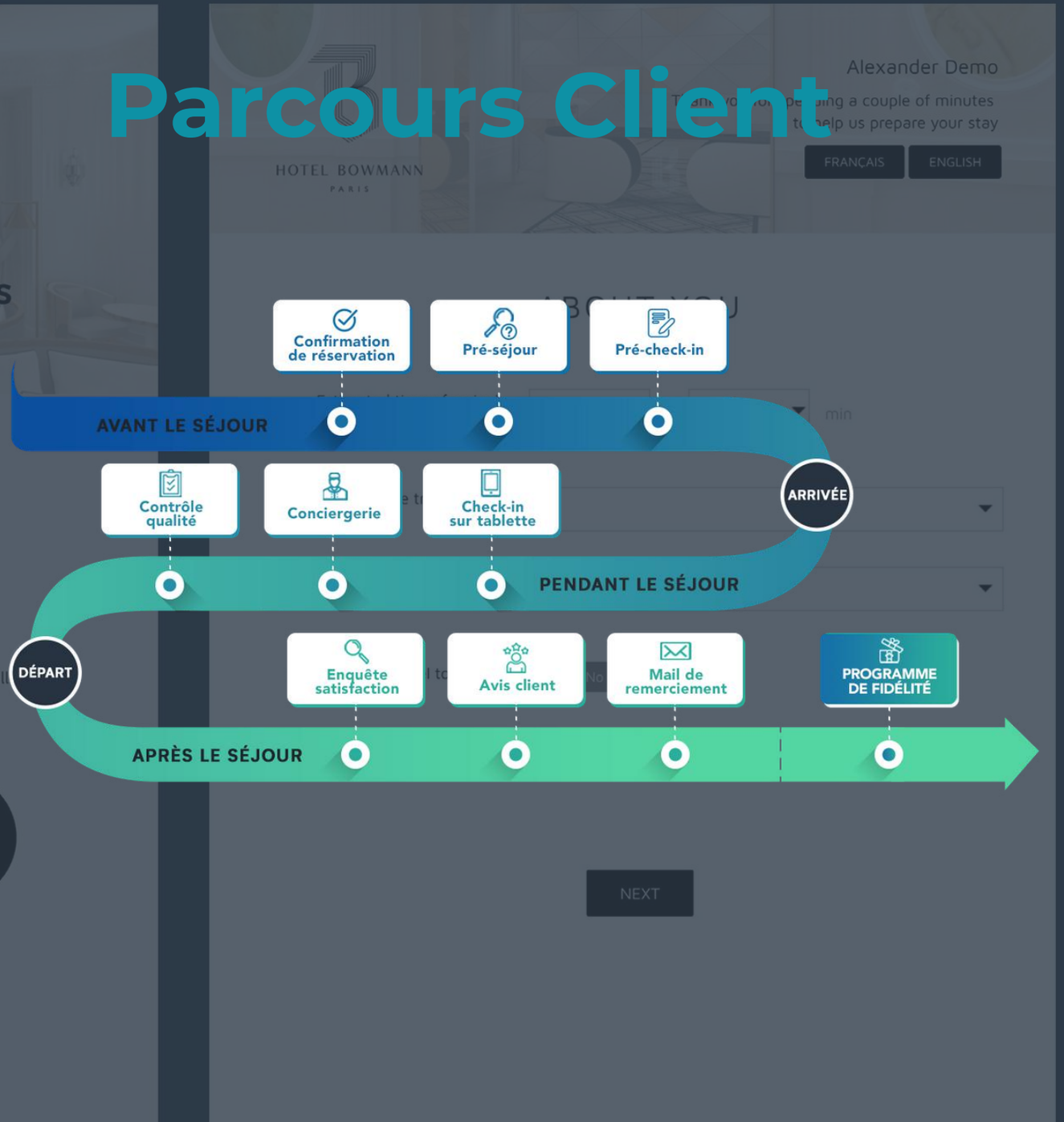
COLLECTE D'EMAILS

Profitez de chaque échange avec votre client pour récupérer son adresse email. Reprenez ainsi le contrôle de votre relation client, même s'il a réservé via un OTA.

Parcours Client







EXPERIENCE CLIENT

ACCOMPAGNEZ VOTRE CLIENT À CHAQUE ÉTAPE DE SON PARCOURS

AVANT LE SEJOUR

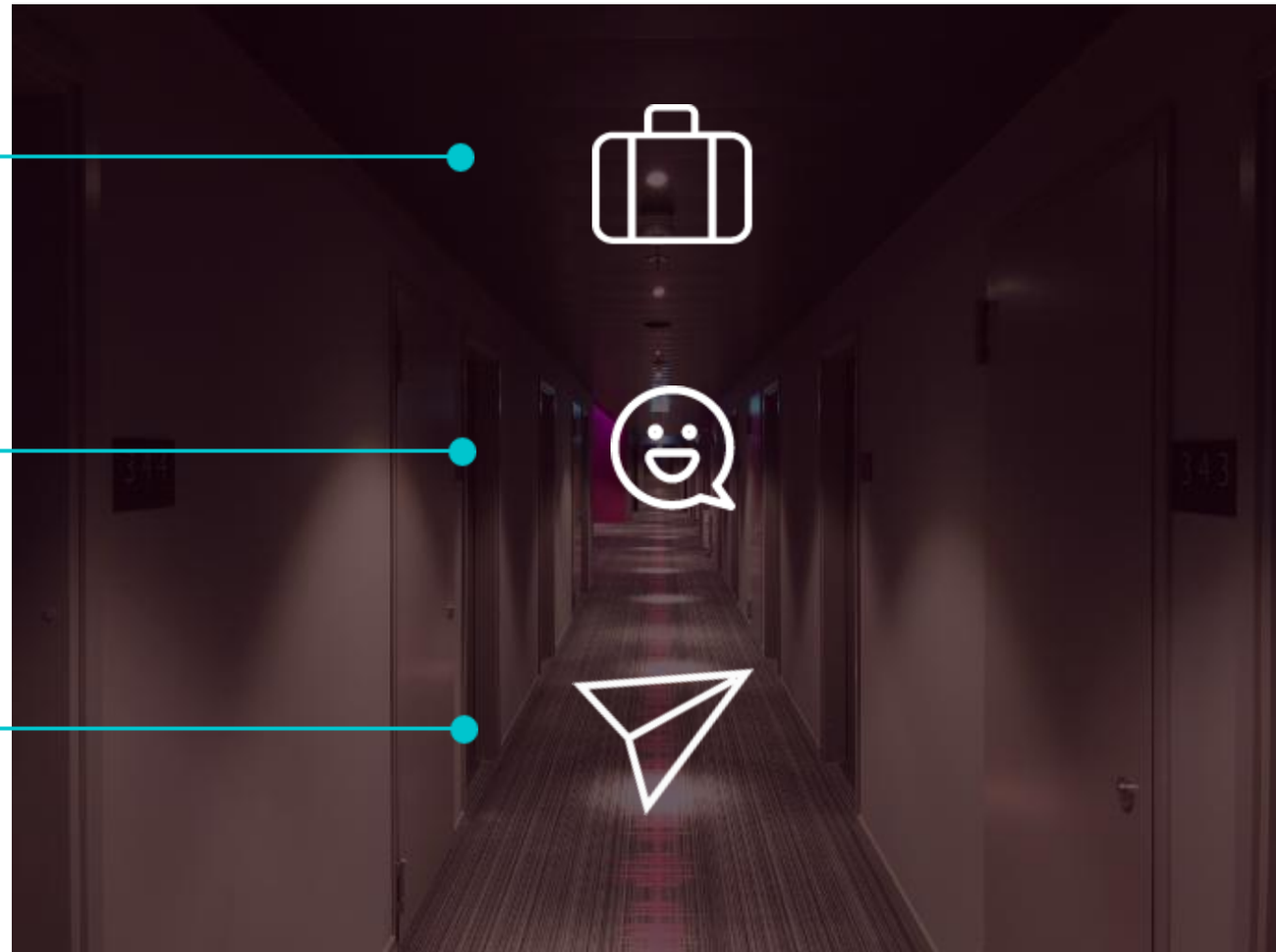
Confirmation de réservation - Mail de pré séjour - Upselling - Pré check-in

PENDANT LE SEJOUR

Check-in sur tablette - Conciergerie - Contrôle qualité

APRES LE SEJOUR

Enquête et analyse de satisfaction - Incitation à laisser un avis - Programme de fidélité



HOTEL MASSENA
NICE

LANGUE

Cher visiteur

Bienvenue sur votre espace séjour

L'HÔTEL →

RESTAURATION →

ROOM DIRECTORY →

PRESSE / JOURNAUX / LIVRES →

ACCÈS / TRANSPORTS →

PLAGE PRIVÉE →

À VISITER NICE →

ACTIVITÉS →

MUSÉES →

ÉVÉNEMENTS →

À VISITER CÔTE D'AZUR →

AUTOUR DE MOI →

COVID-19 →

RÉSEAUX SOCIAUX →

SUMMER HOTELS →

Nice Aéroport Plus Hotel Massena Nice - 36 rue Gioffredo 06000, Nice - +33 (0)4 92 47 88 88 - Fax au Chevalier Hotel Massena Nice Centre

---

LE MARCEL

MAKE YOUR STAY MEMORABLE

Afficher dans votre navigateur

Château de Sacy — La Champagne par millésime

Français · English

Cher Monsieur Demo,

Votre maison, le Château de Sacy, vous accueille le temps d'une parenthèse Millésimée au cœur des vignes Champenoises, et son équipe est impatiente de vous recevoir.

Pour rendre votre séjour unique et inoubliable, nous aimerions vous connaitre davantage. Aussi, afin de préparer cette bulle qui se veut hors du temps, nous vous invitons à remplir le questionnaire ci-dessous ou choisir d'être contacté(e) par notre conciergerie.

Préparer mon séjour | Être contacté(e) par la conciergerie

Commencez dès à présent à rêver et suivez-nous sur nos réseaux

Dans l'attente de vous accueillir à Sacy,

Estelle Bichon

Maître de Maison
+33 (0)3 26 07 60 38
contact@chateaudesacy.reims.fr

JOIN US
Staying
Sharing
Savouring
MOMENTS

AFFICHER DANS VOTRE NAVIGATEUR

FRANÇAIS · ENGLISH

VOTRE RÉSERVATION EST CONFIRMÉE !

RÉFÉRENCE

VOTRE RÉSERVATION

LE DERNIER DÉTAIL QUE CON OUBLIE PAS.
MAIS AU CAS OÙ, ON VOUS FAIT UN PETIT RAPPEL :

ARRIVÉE	DÉPART
7 JANVIER 2019	14 JANVIER 2019

BON À SAVOIR

JOIE C'EST TOUT NOUVEAU TOUT BEAU
PREMIÈRE JEUNE POUSSE À ÊTRE SORTIE DE TERRE DANS CE NOUVEAU QUARTIER BORDELAIS, NOS VOISINS SONT ENCORE EN CONSTRUCTION. **MAIS PAS DE PANIQUE ON VOUS GARDE JUSQU'À NOUS**

ACCÈS

TRAM

LIGNE C – ARRÊT GARE SAINT-JEAN + 9MIN
LIGNE D – ARRÊT GARE SAINT-JEAN + 5 MIN

BUS

LIGNE 9 – ARRÊT RUE DE BELLEU + 6 MIN
LIGNE 10 – ARRÊT BOULAIRES / CHAMBAUDET + 5 MIN
LIGNE 31 – ARRÊT RUE DES BELLES FEUILLES / CHAMBAUDET + 5 MIN

PARKING

PARKING – GARE SAINT-JEAN / BELLEU + 6 MIN

MERCI ALEXANDER DEMO POUR VOTRE RÉSERVATION, SELON NOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, POUR TOUTES RÉSERVATIONS, UNE PRÉ-AUTORISATION DU MONTANT DE LA NUIT EST EFFECTUÉE. MERCI DE VOTRE COMPRÉHENSION.

Français · English

Afficher dans votre navigateur

VOUS AVEZ APPRÉCIÉ VOTRE SÉJOUR ? RECOMMANDEZ NOUS À VOS PROCHES !

Cher Monsieur Demo,

Vous avez aimé votre séjour dans notre Belle Maison ? Partagez-nous votre ressenti et bénéficiez d'un avantage client grâce à votre code: **BIENVENUE**

Ce code est disponible pour votre famille, vos amis et vos collègues. Il vous suffit de leur transférer ce lien et leur demander de l'utiliser au moment de leur réservation sur notre site:

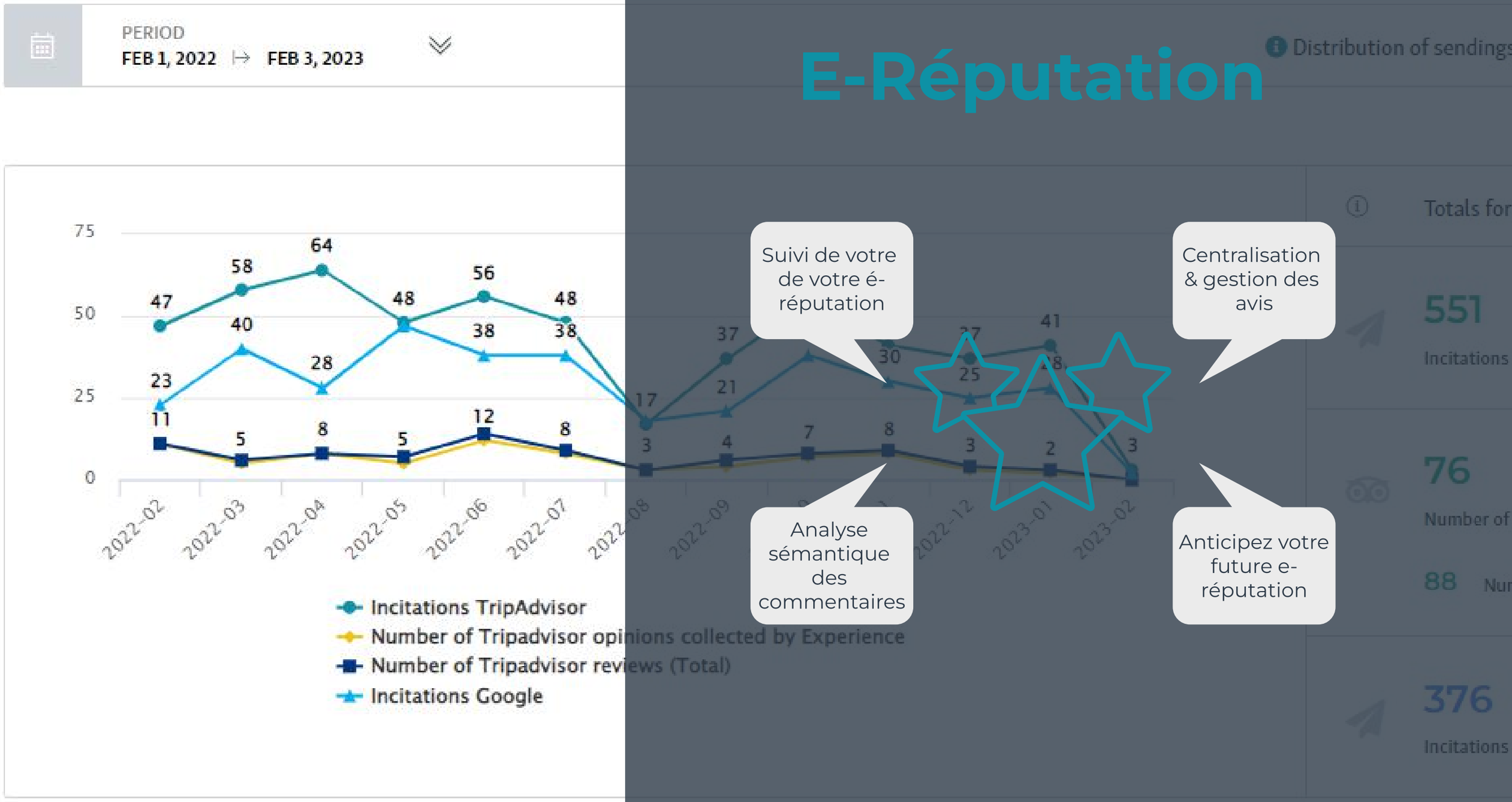
www.sofitel.com/nice

Ils pourront alors bénéficier de l'avantage suivant:

10% sur le site

#MMFAMILY MEMBER
UNE OFFRE SPÉCIALE POUR VOUS

E-Réputation



Suivi de votre de votre é-réputation

Centralisation & gestion des avis

Analyse sémantique des commentaires

Anticipez votre future e-réputation

E-Réputation

- Dashboard centralisé
- Evolution de votre e-réputation
- Gestion des avis
- Analyse sémantique

Centralisation

Toute votre e-réputation au même endroit, en un seul coup d'œil.

Evolution

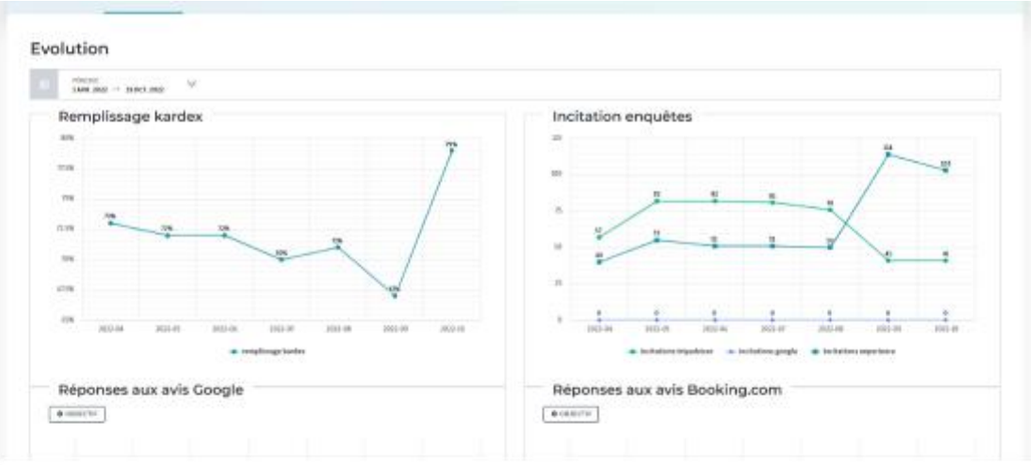
Analysez sur un seul écran l'évolution de votre e-réputation, de vos moyennes et des avis collectés sur les différentes plateformes d'avis en ligne.

Gestion

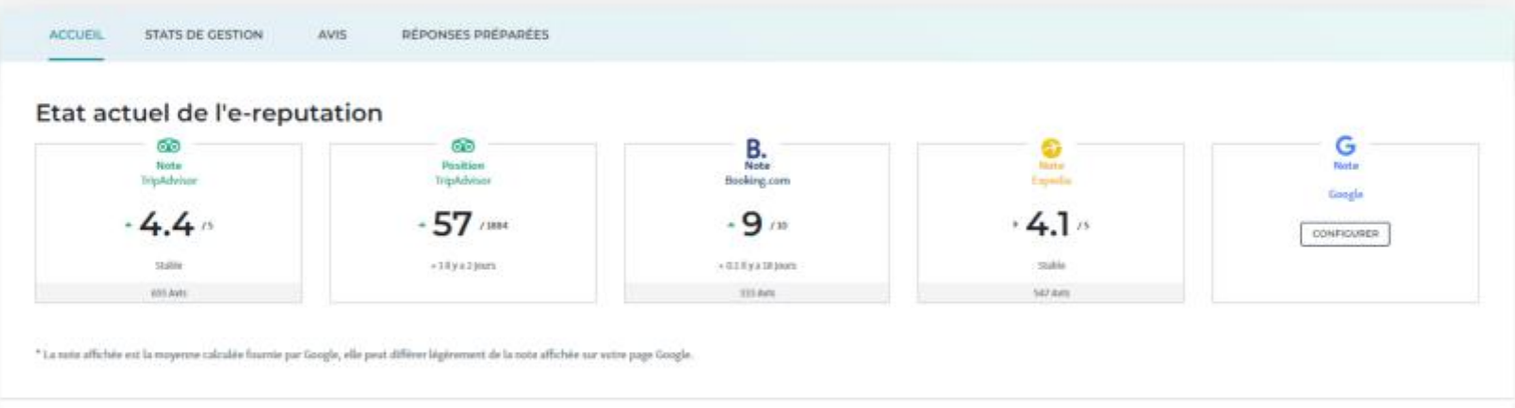
Gérez les réponses à vos commentaires, toutes plateformes confondues, au même endroit.

Analyse

Profitez d'une analyse sémantique de vos avis, afin de pouvoir repérer en quelques secondes les sujets à risque, et ainsi les améliorer.


Evolution
Remplissage kardex
Incitation enquêtes
Réponses aux avis Google
Réponses aux avis Booking.com

Satisfaction par question du Post-stay
Appréciation générale
4.6
Évolution de la satisfaction sur 13 mois
MOYENNE


ACCUEIL
STATS DE GESTION
AVIS
RÉPONSES PRÉPARÉES
Etat actuel de l'e-reputation
Note TripAdvisor
4.4 /5
Stable
Position TripAdvisor
57 /1884
Note Booking.com
9 /10
Note Expedia
4.1 /5
Stable
Note Google
CONFIGURER
* La note affichée est la moyenne calculée fournie par Google, elle peut différer légèrement de la note affichée sur votre page Google.

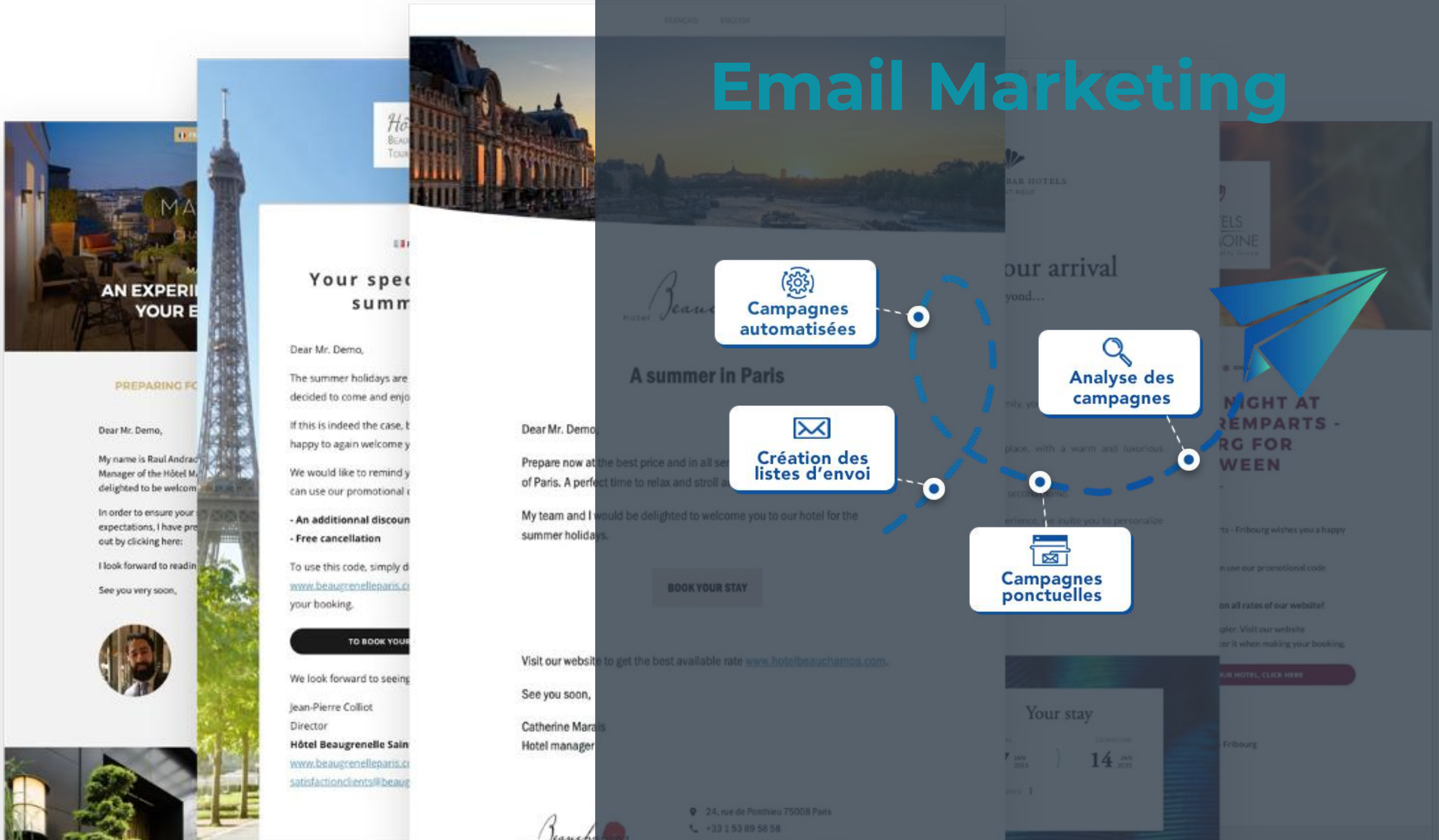
Analyse NPS

Promoteurs et détracteurs par segment

Evolution
Satisfaction générale
Note moyenne regroupant l'ensemble des sources de satisfaction
Satisfaction moyenne sur la période sélectionnée : 93.4%
Tripadvisor
Note moyenne sur la période sélectionnée : 4.9
NOTE
POSITION
NOMBRE D'AVIS

Score et évolution NPS
Votre score NPS
69
Évolution du NPS sur 13 mois
Détail de l'évolution du NPS sur 13 mois

Email Marketing



EMAIL MARKETING

DES CAMPAGNES PERSONNALISÉES ET AUTOMATIQUES

Création de listes d'envoi

Des segments généraux, relatifs à votre client, à son historique de séjours ou à son activité

Automatisation

Plus de 50 scénarios préconstruits sont à votre disposition, aux couleurs de votre hôtel

Envois ponctuels

Un outil de création accessible à tous, pour construire votre prochaine campagne en quelques clics

Analyse des résultats

Grâce à notre système de tracking, les réservations issues de vos campagnes sont correctement identifiées

MARIGNAN

CHAMPS-ELYSÉES

HAVE AN UNFORGETTABLE TIME FOR THE

VALENTINE'S DAY

DISCOVER OUR PROGRAM

Chic & gourmet 3-course menu

DUBLIN BAY PRAWNS
Dublin bay prawn ravioli, slightly spicy aphrodisiac stock, ginger, coriander & citronella

TURBOT
Filet of turbot with white leeks, champagne emulsion

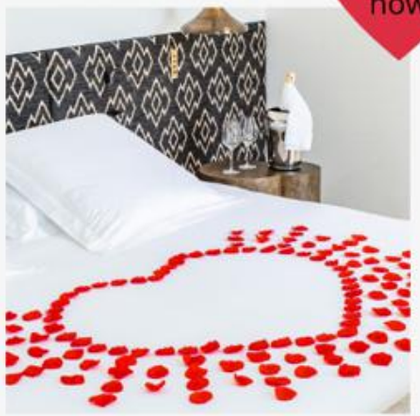
OR

LAMB
Leg of lamb slowly cooked, seasonal vegetables

BISOU-BISOU

Price: 150€ per person, excluding drinks.

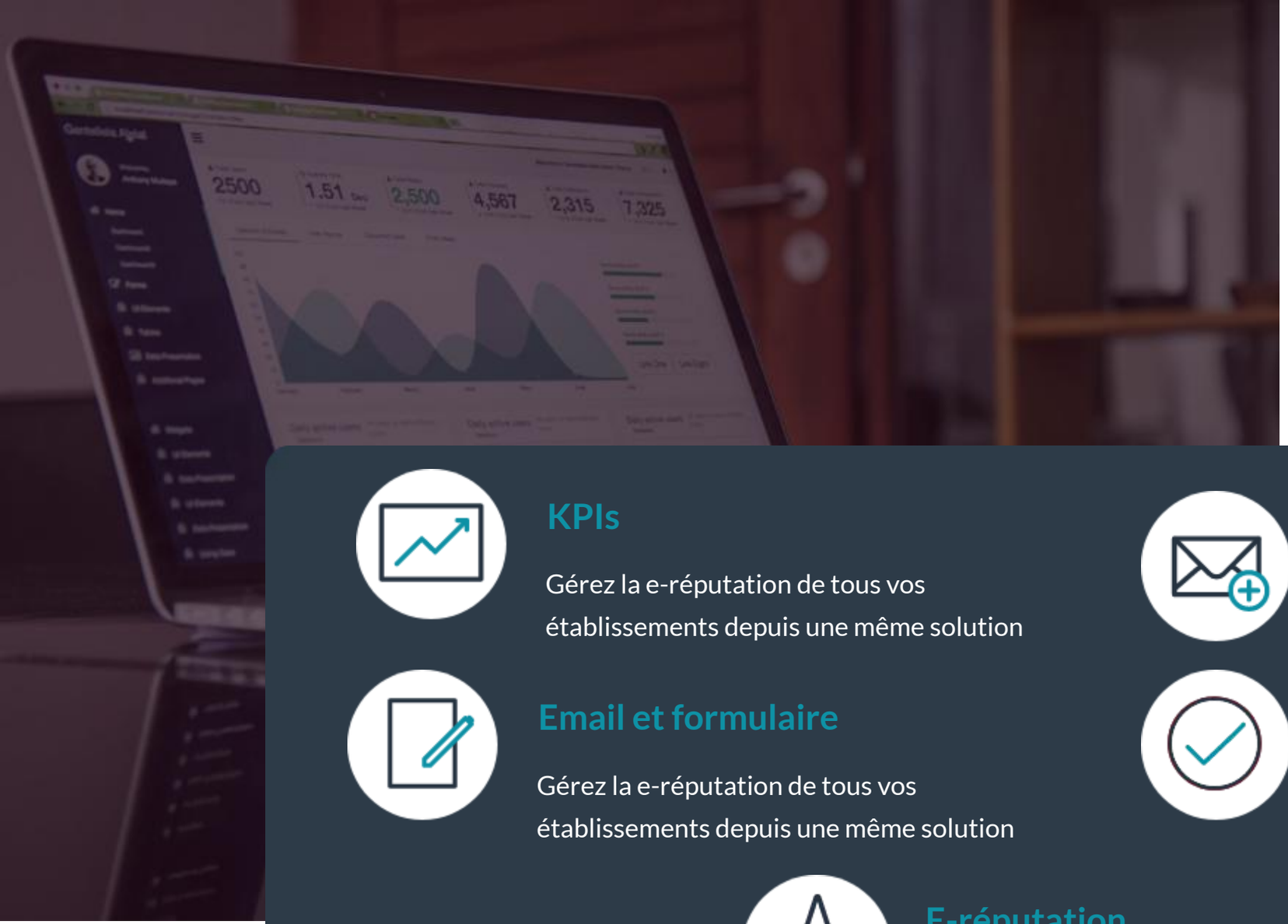
Book now



CELEBRATE LOVE

Enjoy an unforgettable moment with the love of your life at the hotel Marignan Champs-Elysées. Customized packages are available. (bottles of champagne, red roses, massages...)

Groupe Hôtelier



Vue centralisée

Bénéficiez de Dashboards avec des vues groupe et des lignes détaillées par établissement :

KPIs

Gérez la e-réputation de tous vos établissements depuis une même solution

Acquisition d'email

Toutes vos bases de données au même endroit

Email et formulaire

Gérez la e-réputation de tous vos établissements depuis une même solution

Satisfaction Client

Analysez le parcours de tous vos clients sur une même plateforme

E-réputation

Programmez des envois en profitant des listes d'envoi de tous vos établissements

KPIs

Profitez d'une vue centralisée de vos KPIs

KPI | ACQUISITION D'EMAIL | E-MAILS ET FORMULAIRES | SATISFACTION | E-REPUTATION | RAPPORTS PDF

Activité CRM

PÉRIODE 12 MOIS | EXPORT

STRUCTURE	PROFILS AVEC E-MAIL UTILISABLE	TAUX DE SATISFACTION CLIENT	NOMBRE D'ENVOI MARKETING	CHIFFRE D'AFFAIRE MARKETING
Welfi Hospitality Management	-	-	0	
Général Hotel	76 % (6 359 / 8 340)	93,90 %	4 937	23 883,38 EUR
Hôtel Le Grand Balcon	60 % (7 594 / 12 555)	88,80 %	0	0,00 EUR
Hôtel Le Milie Rose	84 % (6 368 / 7 543)	93,80 %	2 457	5 000,02 EUR
Hôtel Le Parisis	77 % (6 925 / 9 040)	90,20 %	9 216	15 955,41 EUR
Hôtel Le Quartier Bercy Square	67 % (8 126 / 12 185)	86,60 %	5 076	3 528,04 €
Hôtel Prélude Opéra	68 % (7 574 / 11 102)	88,50 %	0	0,00 EUR
Hôtel Touraine Opéra	78 % (5 930 / 7 591)	91,10 %	0	0,00 EUR
Hôtel Yllen Eiffel	60 % (4 443 / 7 432)	91,70 %	670	0,00 EUR
L'IMPRIMERIE Hôtel	48 % (6 542 / 13 517)	93,30 %	0	0,00 EUR

Adresses emails utilisables

Par établissement et pour le groupe

Nombre d'envois

Par établissement et pour le groupe

Chiffre d'affaires

Par établissement et pour le groupe

Acquisition d'email

Profitez d'une vue centralisée de vos KPIs

Emails présents vs. manquants

% d'emails présents en base

Emails véritables récupérés

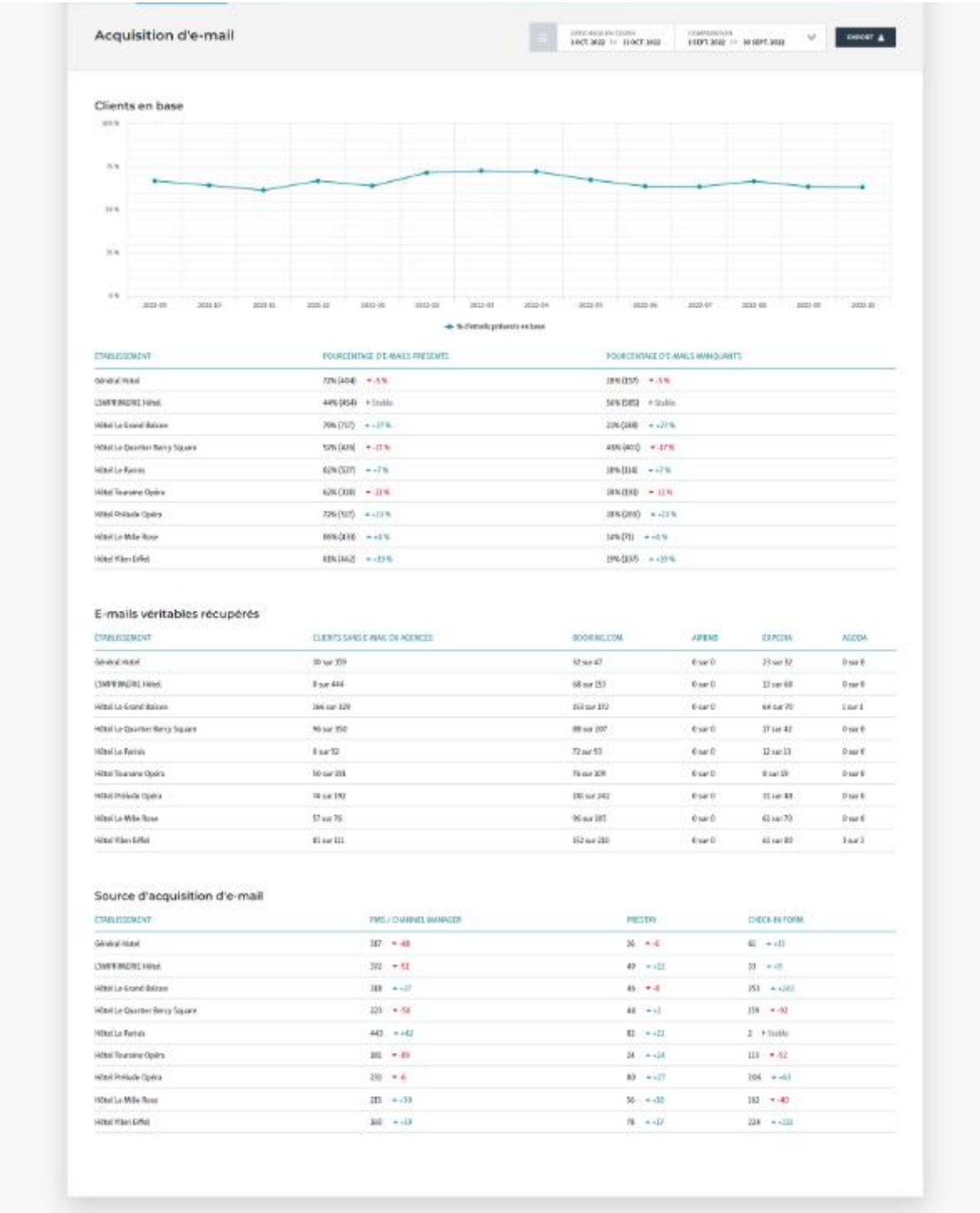
Clients sans emails, avec emails OTA...

Source d'acquisition

Pms, channel manager, prestay, check in...

« Je suis passé **de 28% à 69% d'adresses e-mail** correctement renseignées sur mes clients. «

Xavier Delloye
Carlton Hotel



Emails & Formulaires

Tous les envois des différents établissements, en un coup d'œil

Pré-stay

Emails envoyés, récupérés, services commandés, etc.

In-stay

Emails envoyés, réponses aux contrôles qualité et résultats.

Post-stay

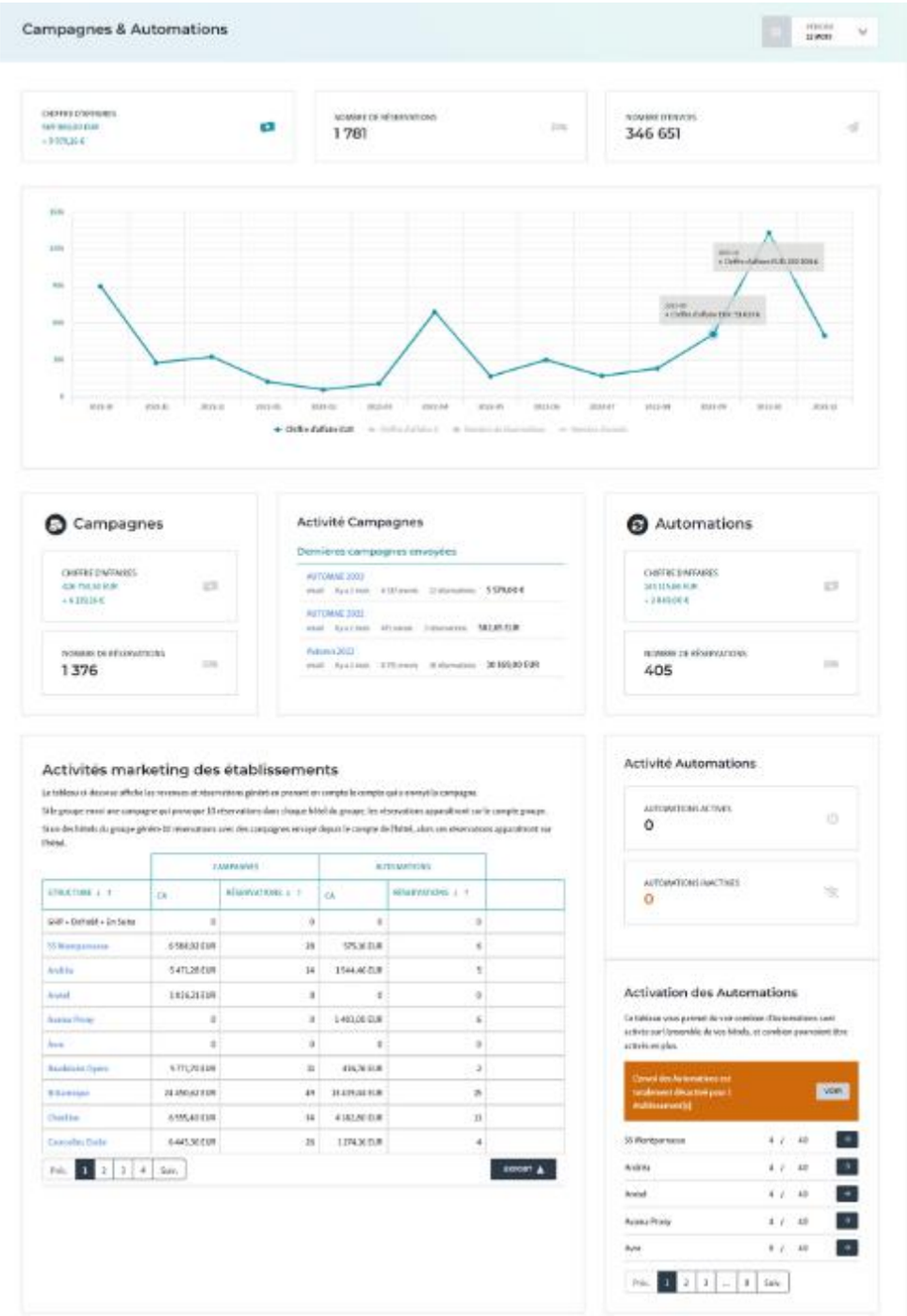
Enquêtes envoyés, % de réponses et notes moyennes.

Redirection des avis

Sur TripAdvisor, Google, Booking, Expedia, Etc.

Emails Marketing

Tous les envois marketing des différents établissements, en un coup d'œil



Campagnes One/off

Chiffre d'affaires et réservations générés par établissement et par campagne marketing ponctuelle

Automations

Dernières campagnes envoyées, campagnes actives, chiffre d'affaires et réservations générés par établissement et par campagne automatisée

Satisfaction Client

La satisfaction des clients de chaque établissement

Satisfaction générale

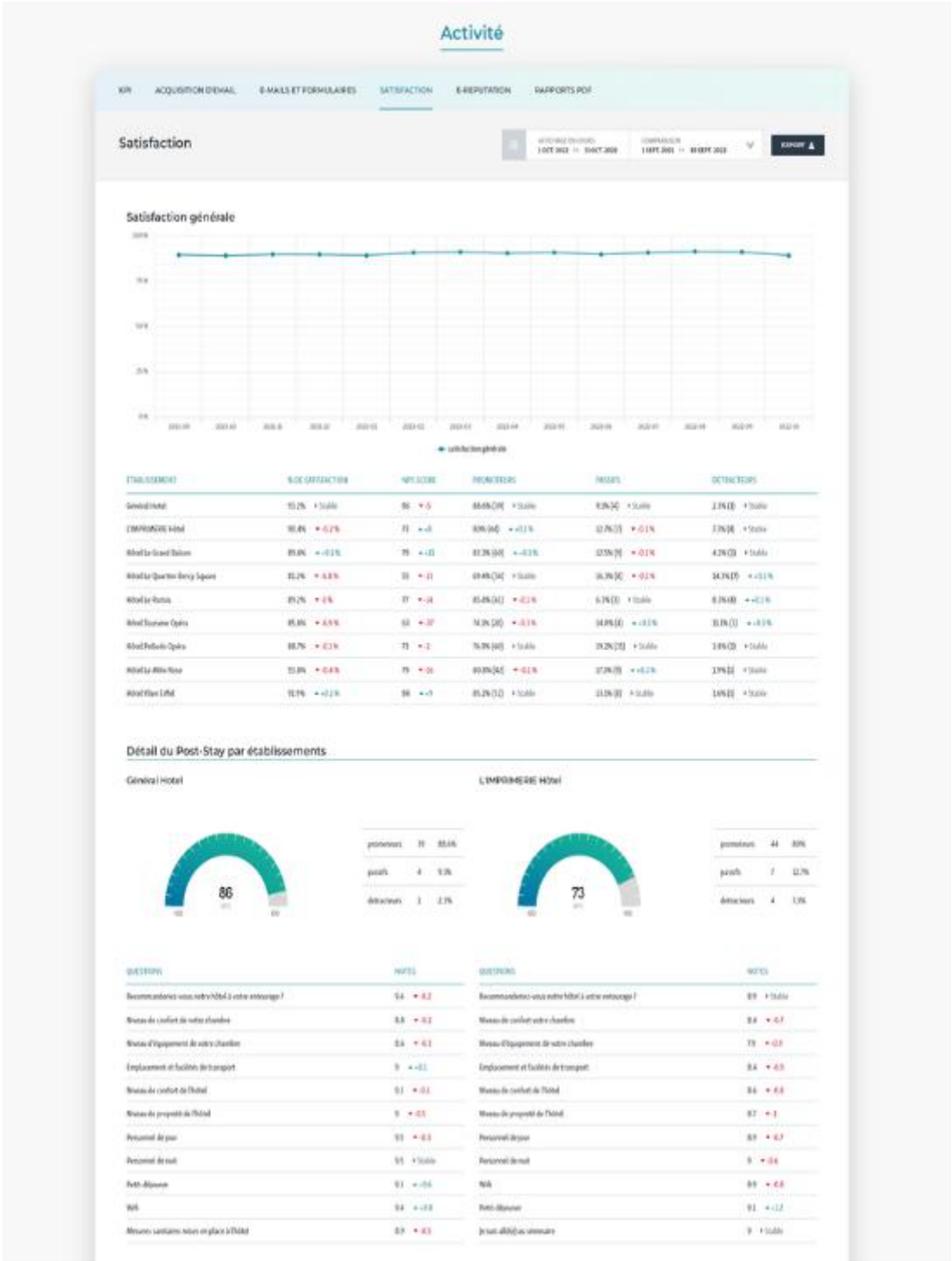
% de satisfaction et score NPS par établissement

Détail par établissement

Questions / réponses, taux de promoteurs, passifs et détracteurs.

Le taux de réservation en direct a explosé grâce aux campagnes marketing & e-mailing *incluses dans la solution, ce qui nous a permis d'augmenter significativement notre chiffre d'affaires.*

Assane Tall
Responsable E-réputation d'un Groupe d'hôtels à Paris



E-réputation

Notes moyennes par établissement et par plateforme (Google, TripAdvisor, Booking...)

E-reputation

AFFICHAGE EN COURS 1 OCT. 2022 ↦ 31 OCT. 2022 | COMPARAISON 1 SEPT. 2022 ↦ 30 SEPT. 2022 | EXPORT

Google

STRUCTURE	NOTE DU MOIS	NOTE AFFICHÉE	NOMBRE D'AVIS
Général Hotel	5 ▲ +0.2	4.7 ▸ Stable	8 ▲ +2
L'IMPRIMERIE Hôtel	- ▸ Stable	0 ▸ Stable	0 ▸ Stable
Hôtel Le Grand Balcon	5 ▲ +0.2	4.2 ▸ Stable	2 ▼ -3
Hôtel Le Quartier Bercy Square	4.3 ▼ -0.7	4.2 ▸ Stable	16 ▲ +13
Hôtel Le Parisis	4 ▼ -0.8	4.4 ▸ Stable	8 ▲ +3
Hôtel Touraine Opéra	3.7 ▼ -1.2	4.3 ▸ Stable	9 ▼ -2
Hôtel Prélude Opéra	4.5 ▼ -0.3	4.3 ▲ +0.1	8 ▲ +3
Hôtel Le Milie Rose	5 ▲ +0.1	0 ▼ -4.9	21 ▲ +9
Hôtel Yllen Eiffel	4.9 ▼ -0.1	4.3 ▸ Stable	11 ▼ -2

TripAdvisor

STRUCTURE	NOTE DU MOIS	NOTE AFFICHÉE	POSITION	NOMBRE D'AVIS
Général Hotel	4.8 ▸ Stable	4.7 ▸ Stable	26 ▲ +2	11 ▲ +7
L'IMPRIMERIE Hôtel	4.3 ▼ -0.5	4.6 ▸ Stable	1 ▸ Stable	4 ▸ Stable

Classements

Par établissement

Satisfaction générale

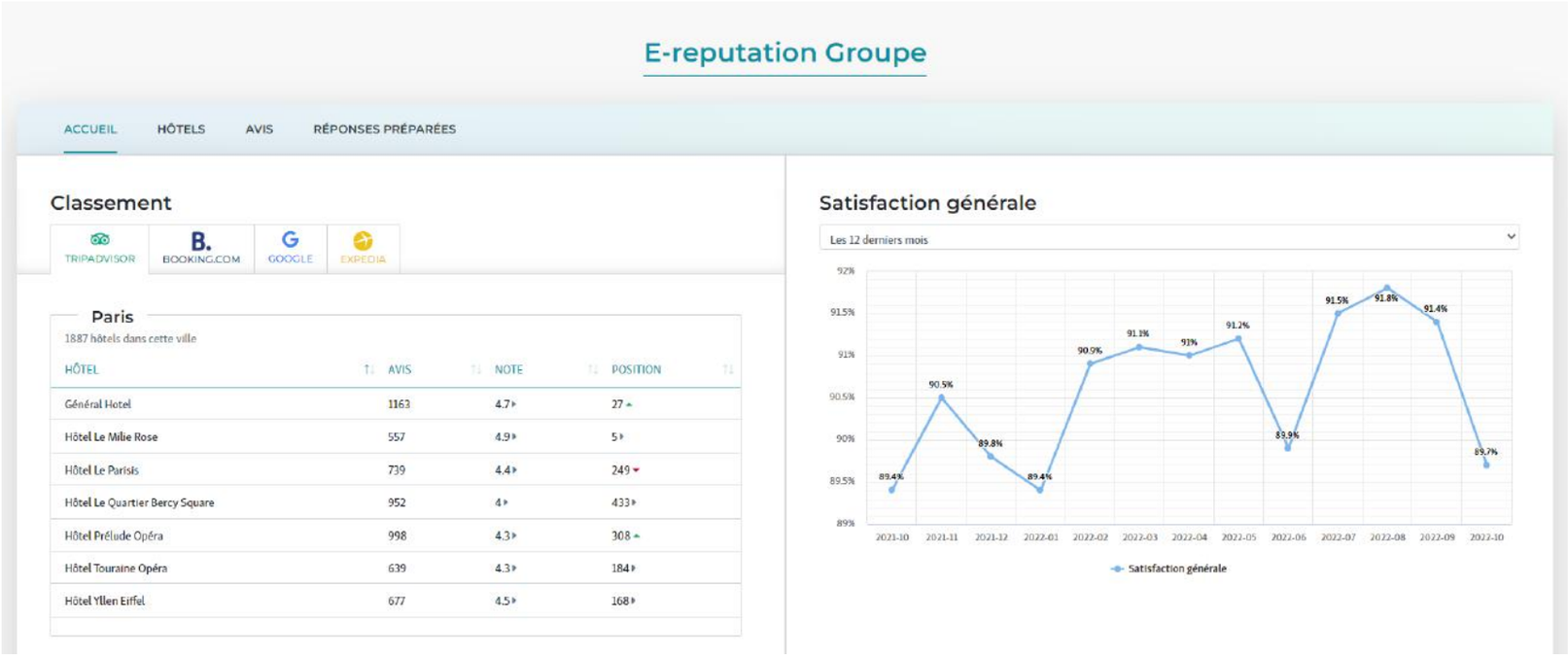
Par établissement

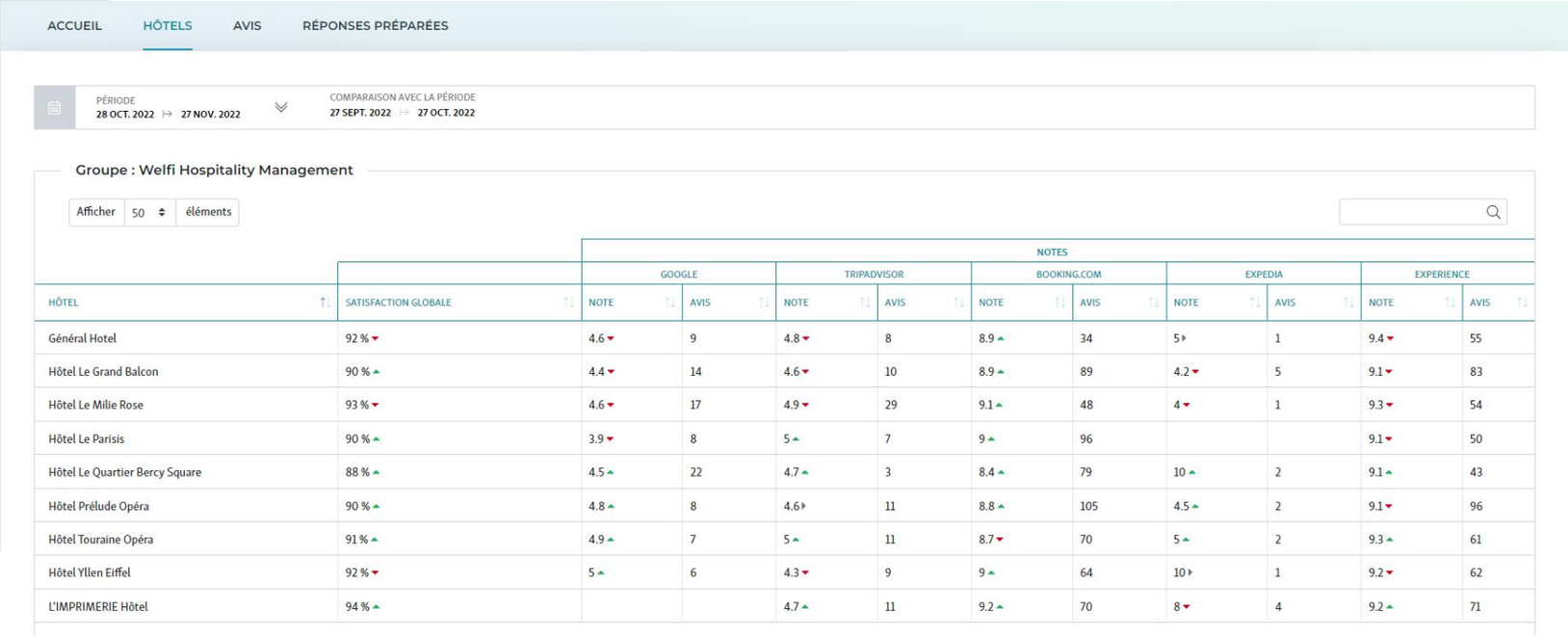
Détails des avis

Et réponses par établissement

E-réputation

Détails des moyenne classées par ville (vue par hôtel et par plateforme)





		NOTES									
		GOOGLE		TRIPADVISOR		BOOKING.COM		EXPEDIA		EXPERIENCE	
HÔTEL	SATISFACTION GLOBALE	NOTE	AVIS	NOTE	AVIS	NOTE	AVIS	NOTE	AVIS	NOTE	AVIS
Général Hotel	92 % ▼	4.6 ▼	9	4.8 ▼	8	8.9 ▲	34	5 ▶	1	9.4 ▼	55
Hôtel Le Grand Balcon	90 % ▲	4.4 ▼	14	4.6 ▼	10	8.9 ▲	89	4.2 ▼	5	9.1 ▼	83
Hôtel Le Milie Rose	93 % ▼	4.6 ▼	17	4.9 ▼	29	9.1 ▲	48	4 ▼	1	9.3 ▼	54
Hôtel Le Parisis	90 % ▲	3.9 ▼	8	5 ▲	7	9 ▲	96			9.1 ▼	50
Hôtel Le Quartier Bercy Square	88 % ▲	4.5 ▲	22	4.7 ▲	3	8.4 ▲	79	10 ▲	2	9.1 ▲	43
Hôtel Prélude Opéra	90 % ▲	4.8 ▲	8	4.6 ▶	11	8.8 ▲	105	4.5 ▲	2	9.1 ▼	96
Hôtel Touraine Opéra	91 % ▲	4.9 ▲	7	5 ▲	11	8.7 ▼	70	5 ▲	2	9.3 ▲	61
Hôtel Yllen Eiffel	92 % ▼	5 ▲	6	4.3 ▼	9	9 ▲	64	10 ▶	1	9.2 ▼	62
L'IMPRIMERIE Hôtel	94 % ▲			4.7 ▲	11	9.2 ▲	70	8 ▼	4	9.2 ▲	71

Comparaison des notes moyennes de chaque établissement (par plateforme) sur une période donnée

Etudes De Cas

E-réputation

* * * *

Comment récolter des avis positifs sur TripAdvisor ?

→

Présentation

Située à Paris dans le 9ème arrondissement, notre client propose à la vente 23 appartements et studios.
Appart hôtel 4 étoiles, l'établissement ne commercialise que de l'hébergement, mais travaille avec beaucoup de commerces alentour pour développer ses offres et services (restauration, activités, parking, etc.)

Objectifs

- Récolter plus de commentaires et avis positifs
- Améliorer la moyenne globale
- Grimper dans le classement TripAdvisor

Solution

Mise en place d’un envoi automatique d’enquête de satisfaction post séjour avec redirection vers les plateformes d’avis si le retour est positif

RÉSULTATS

En **2022**, l'établissement a récolté un total de **886 avis** via son e-mail de post-stay

Sur ces 886 avis, seuls 34 étaient négatifs. La moyenne des commentaires récoltés en 2022 est de **4,91** ce qui a permis à l'appart hôtel de passer de **4,3** à **4,5** de note moyenne.

Dans le **classement TripAdvisor** des hôtel parisiens, l'établissement est passé de la **410ème** place à la **49ème** place (sur 1887) en 12 mois

E-mail Marketing

* * * * *

Comment générer du chiffre d’affaires avec une newsletter ?

Présentation

Notre client est un établissement qui ne vend à l'origine que quelques petits bungalows perchés en haut d'une falaise en Guadeloupe.
En 2019, c'est un 5 étoiles qui propose à la vente de magnifiques suites, des bungalows et des villas spacieuse et luxueuses.

PROBLEMATIQUE :

Avec une majorité de clients habitués, maintenir le contact tout en gardant un ton humain en personnalisant les échanges était un objectif majeur pour l'hôtel

Générer 65 000€ avec 1 newsletter

SOLUTION :

Les campagnes e-mailing sont automatisées, tout est paramétré au branchement d'Experience en 2017 (le contenu des emails et la segmentation).
Des mails types sont mis en place pour les occasions telles qu'un anniversaire, la fête des mères, Noël, le nouvel an, etc.

L'emailing du nouvel an est très simple : il souhaite une bonne année à l'ensemble des clients, et leur offre un code promotionnel permettant de bénéficier de -10% sur leur prochain séjour.
A lui seul, il génère plus de 65000 € de CA.

Résultats

LA CAMPAGNE AUTOMATISÉE DU NOUVEL AN A GÉNÉRÉ :

199 clics vers le site internet de l'établissement

35 réservations directes effectuées après réception du mail

65 064 euros de chiffre d'affaires généré

Base de données

* * * *

Comment récolter les adresses mails des clients ?

→

PRÉSENTATION

Hôtel 4 étoiles dans le 7ème arrondissement de Paris, notre client propose à la ventes des chambres et suites, ainsi qu'un SPA.
Idéalement situé entre la Tour Eiffel et le musée des Invalides, dans une agréable rue piétonne, l'hôtel attire énormément de touristes, notamment des américains, qui passent presque systématiquement par les OTAs.

PROBLÉMATIQUE

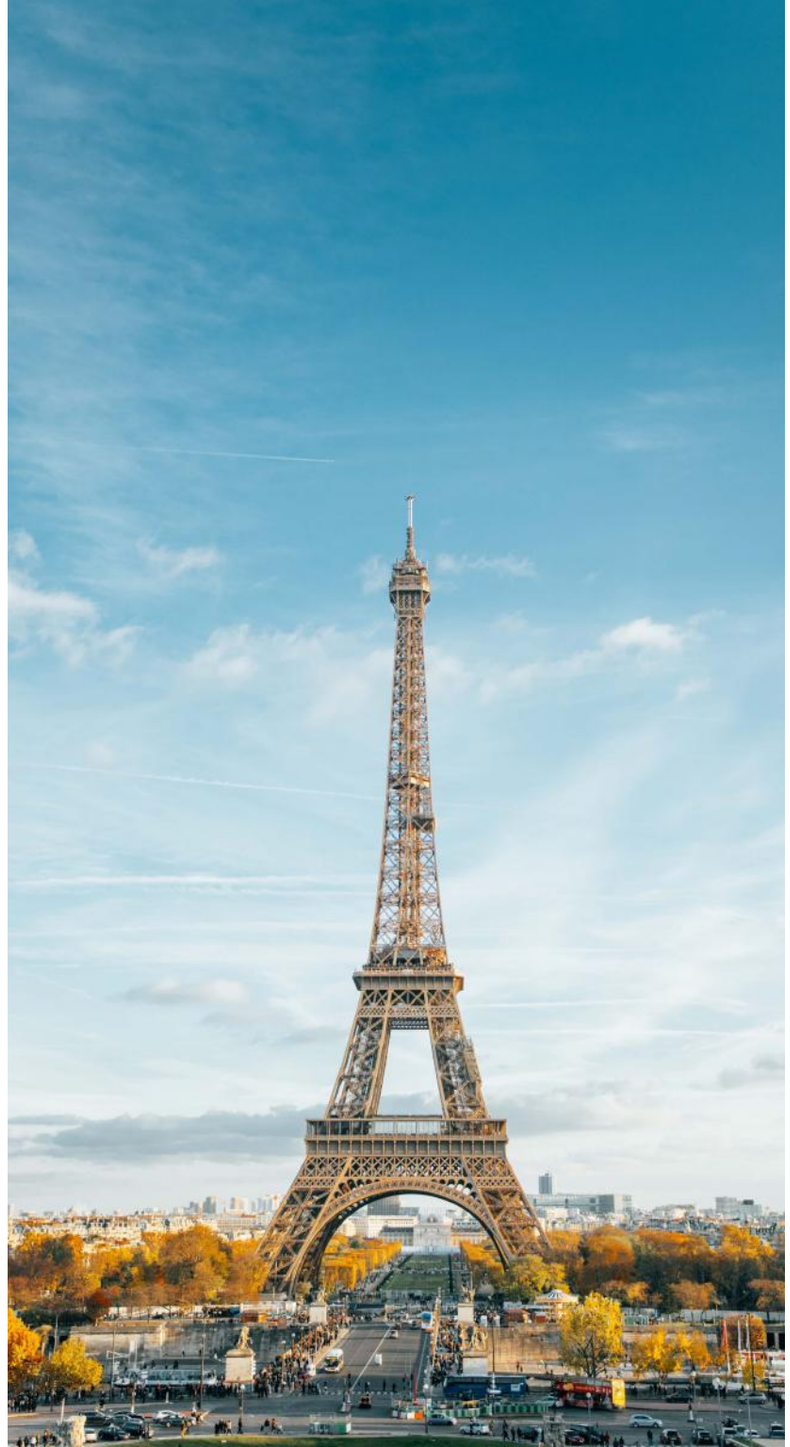
Récupérer les adresses mails des clients ayant réservé via les OTAs (Booking.com).

Solutions

- Automatisation des envois de pré-séjour et de pré check-in
- Mise en place du check-in sur tablette
- Incentive sur la récolte d'emails pour les équipes de réception

Résultats

A travers une communication automatisée avant, pendant et après séjour, l'hôtel est passé de 20% de récupération des adresses e-mail clients à 60%.



RÉSULTATS

60% de récupération des adresses mail vs. 20% auparavant

659 adresses mail clients vérifiées récupérées les 6 mois

Ventes supplémentaires

* * * *

Comment augmenter ses ventes supplémentaires ?

→

L'hôtel

Situé à 10 minutes de route du centre de Marrakech, le Selman Marrakech est un hôtel 5 étoiles doté proposant les services de restaurants, bar et room service, d'un spa, de soins de beauté et d'écuries.

Les Objectifs

Besoin d'un outil pour aider à commercialiser autre chose que les chambres : les services (gratuits ou supplémentaires), les packs, etc.

Les Solutions

Mise en place du pré-stay :
Mail de pré-séjour envoyé avant l'arrivée du client et lui proposant des services et produits en fonction de sa segmentation.

Résultats

Ventes de **432** service gratuits en 2022

Ventes de **207** service payants en 2022

Pour un chiffre d'affaire 175 450 MAD soit **15 984 €** généré

FIN

Merci !

Vous avez des questions ?

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin de plus d'informations !

EXPERIENCE

Demande de démo

www.experience-hotel.com/fr/demo

Email

brice.bonbois@experience-hotel.com

Téléphone

+33 6 12 49 36 44

CONTACTEZ NOUS !

Nos Tarifs

Frais mensuels

RELATION CLIENT

Pack CRM hôtelier

Frais mensuels

130€

+ 1€ par chambre

DEMANDER UNE DÉMO ›

Tous les outils nécessaires pour perfectionner votre satisfaction clients. Anticipez leurs besoins, facilitez-leur la vie et découvrez les leviers d'amélioration disponibles dans votre établissement

Avant séjour

Mail de bienvenue
SMS de bienvenue *
Formulaire de pré-accueil
Upsale et upgrade
Pré-check-in en ligne

Pendant le séjour

Fiche d'arrivée sur tablette
Gestion clients avancée
Contrôle qualité
Conciergerie *
Identification des VIP et influenceurs
Développement de la clientèle B2B

Après séjour

Enquête de satisfaction
Gestion de la E-réputation
Incitation à laisser un avis
Assistance IA aux réponses
Analyse sémantique des commentaires
Analyse avancée
Widget commentaires sur votre site Web

ALL-IN-ONE

Pack CRM hôtelier

Frais mensuels

210€

+ 1€ par chambre

DEMANDER UNE DÉMO ›

Combinez nos deux packs pour augmenter votre ROI jusqu'à x31.

- Tous les outils du pack "Satisfaction client"
- Tous les outils du pack "Marketing"
- + À un prix exclusif

Profitez-en, gagnez du temps, le CRM Experience Hotel est là pour vous : il vous épaule à tout instant. Vous pouvez désormais vous consacrer à répondre aux besoins de vos clients pendant leur séjour dans votre hôtel.

MARKETING

Pack CRM hôtelier

Frais mensuels

105€

+ 1€ par chambre

DEMANDER UNE DÉMO ›

Maîtrisez les secrets des e-mailings hôteliers et augmentez les revenus de votre établissement. Créez vos propres campagnes, segmentez vos clients et utilisez nos scénarios d'envois automatisés pour gagner du temps

Base de données

Nettoyage des fiches clients en doublon
Gestion des listes de mailing
Widget abonnement newsletter *
Widget acquisition *

Campagnes d'e-mailing

Segmentation selon plus de 40 critères
Création illimitée de campagnes personnalisées
Gestion de campagnes optimisées pour l'hôtellerie
Traduction automatisée de vos campagnes
Suivi des revenus générés

Marketing automatisé

Bibliothèque de 41 scénarios pré-construits
Accès à notre base de 5 325 événements mondiaux
Gestion automatique des avantages pour vos clients
Suivi des conversions globales et par scénario

* Produits en option