

**Parcours  
Client**

**Email  
Marketing**



**E-réputation**

**Base de  
Données**

# Nos Fondateurs



**Pierre Volckman**

Président Directeur Général



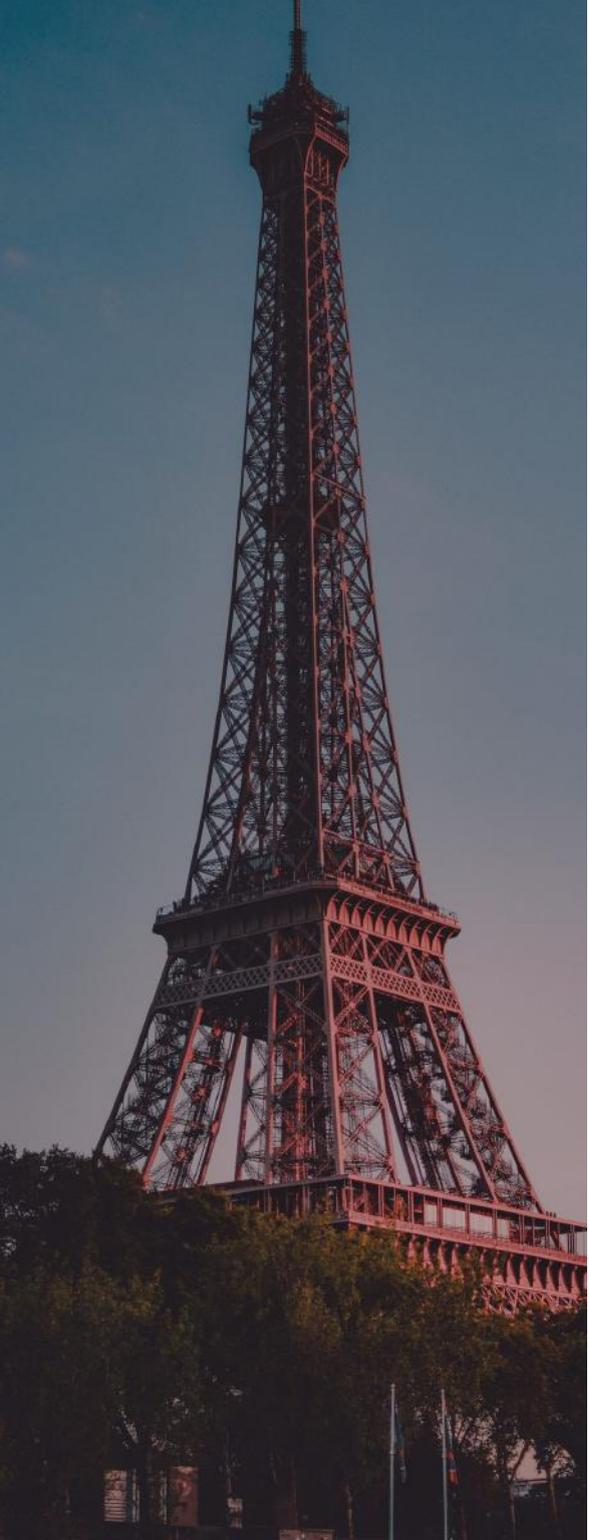
**Clément Landès**

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

### **E-mails pré-séjour :**

2 087 envois automatiques

139 produits ou services supplémentaires réservés

12 000€ de chiffre d'affaires généré en upsell

374 adresses e-mail récupérées

### **E-mails pendant le séjour**

1 478 envois automatiques

164 mauvaises critiques évitées

### **E-mails post-séjour**

1 713 envois automatiques

869 avis collectés

### **E-mails marketing**

41 975 envois automatiques

46 réservations réalisées

35 500 € de chiffre d'affaires généré

# TIMELINE

---

2005

## La Rencontre

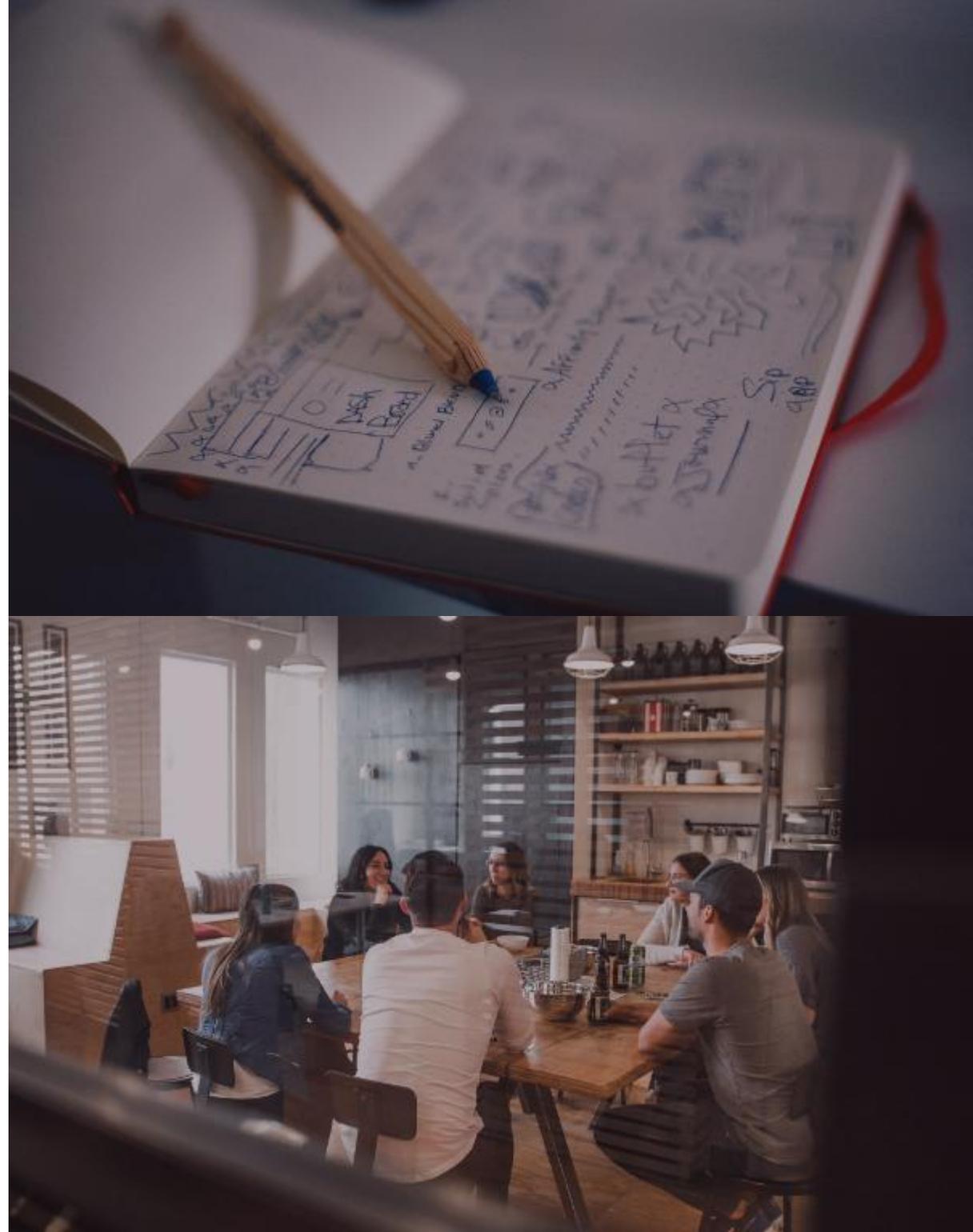
Les fondateurs d'Experience se rencontrent et travaillent au sein de la même entreprise pendant quelques années.

---

2013

## PROGRESS 9

L'idée d'aider les hôteliers est là, et Progress 9 naît afin de leur apporter des solutions digitales (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, l'outil (notre 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 1300 hôtels à communiquer avec leurs clients, et à les fidéliser.





## 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

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

En moyenne, Expérience génère :

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



Plus de  
**1300**  
hôtels équipés

Présent dans  
**47**  
pays



Envoyant  
**4 millions**  
de mails par mois



Généralant  
**40 000**  
réservations chaque année



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

# SOMMAIRE



## Base De Données

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



## Expérience Client

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



## 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 e-mailing 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



Mrs Jane Smith  
jane@gmail.com



HISTORY



janesmith  
Network 756



Business traveller

IN STAY SURVEY

8 minutes ago



Dear Mrs Smith,

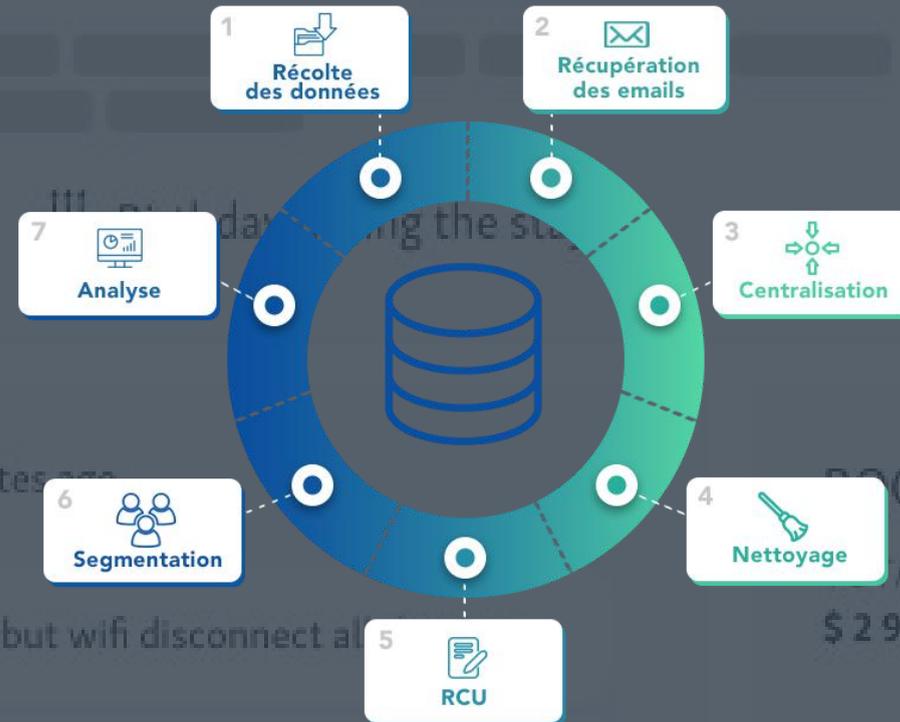
We are sorry for the inconvenience, we will do the necessary to upgrade you



JaneSmith1  
Follower 31 186



JaneSmith1  
Follower 17 498



BOOKINGS

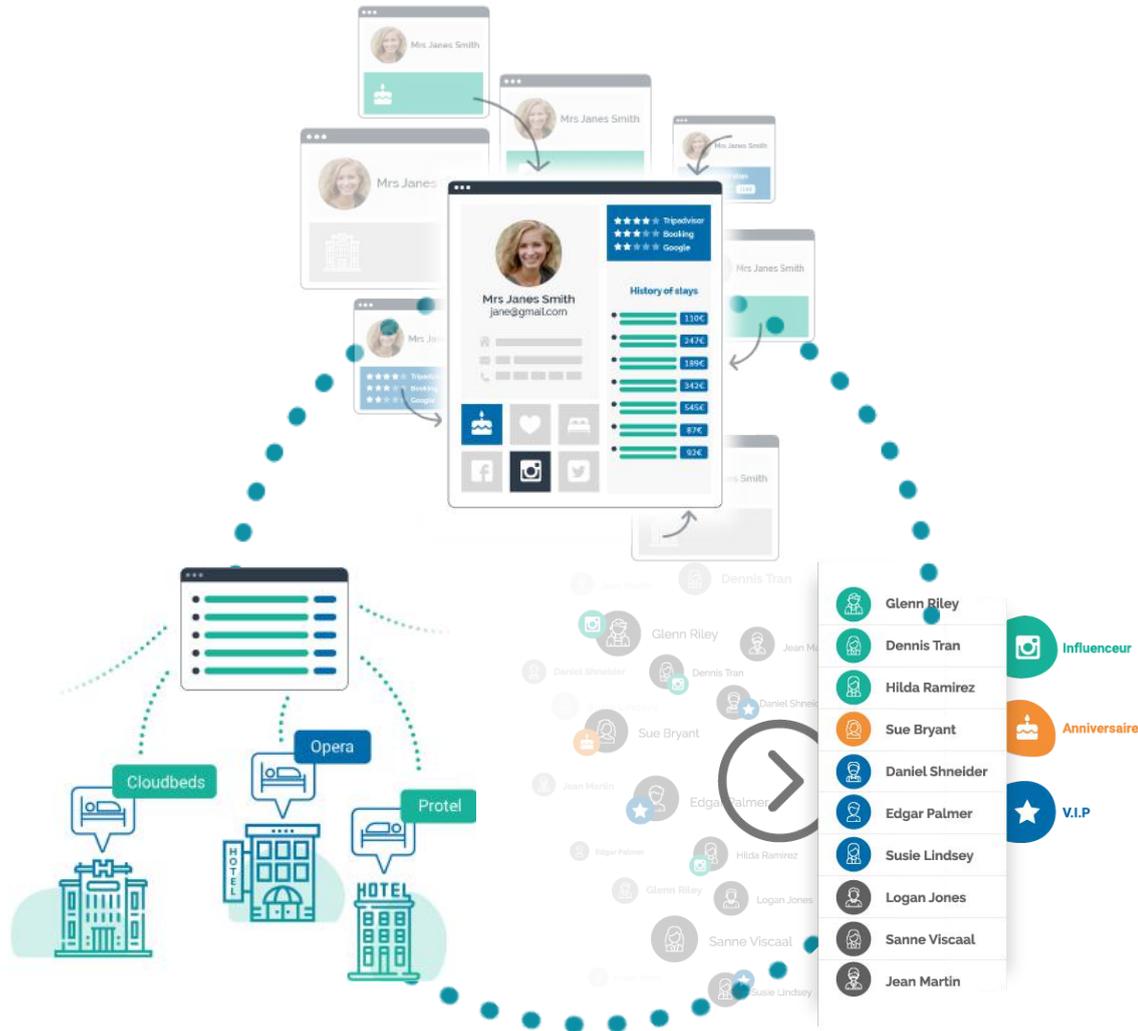
TOTAL INCOME

\$ 2 980

April 12  
\$ 533

March 16  
\$ 746

# 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

## Récupérer les adresses e-mails des clients OTA

Mise en place d'automatisations afin de récupérer les adresses e-mails 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.



Rechercher

CONDITION RELATIVE AU SÉJOUR

- Date de réservation
- Date d'arrivée
- Date de départ
- Présent au moins un jour
- Présent tel jour de la semaine
- Lead time
- Durée du séjour
- Catégorie de chambre
- Numéro de chambre

Sélectionnez un critère

## 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 pre-stay, in-stay et post-stay.

## COLLECTE D'EMAILS

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

### E-mails renseignés

7 utilisables sur un total de 8 profils clients



Etats de renseignements des e-mails

Profils avec e-mail renseigné	87.5 %
Profils avec e-mail utilisable	87.5 %
Profils avec e-mails Agences & OTA	0 %
Désinscrits	0 %

### Interaction avec votre base client

Clients contactés avec Marketing ou Relation client

depuis 30 jours	0 %
depuis 3 mois	0 %
depuis 6 mois	0 %
depuis 1 an	0 %
depuis 2 ans	12.5 %
depuis 3 ans	12.5 %
unknown	75 %

### Téléphones mobiles renseignés

0 sur 8 profils clients



### Langues renseignées

7 sur 8 profils clients



### Pays renseignés

7 sur 8 profils clients

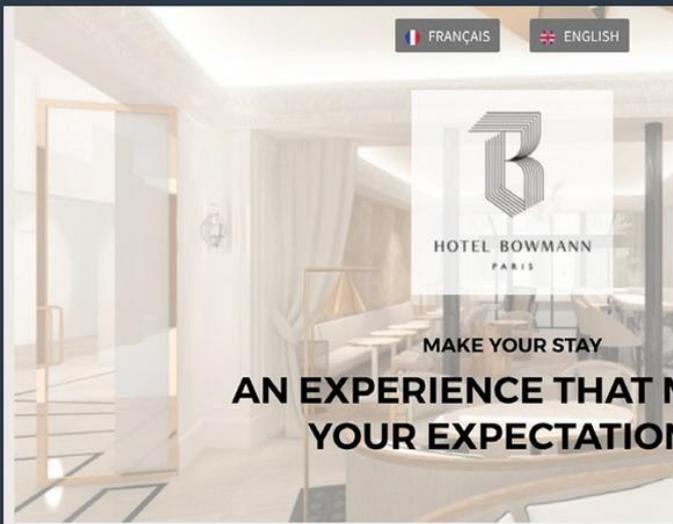


## YOUR RESERVATION

ARRIVAL  
**07** JAN 2015

DEPARTURE  
**14** JAN 2015

REFERENCE  
**1**



### PREPARING FOR YOUR ARRIVAL AT THE HOTEL

Dear Mr. Demo,

We thank you for having chosen Hôtel Bowmann Paris and are delighted to be welcoming you in 7 days.

In order to ensure your stay with us lives up to your expectations, I have prepared a small survey that you can fill out by clicking here:

**COMPLETE THE SURVEY**  
🕒 1-4 MINUTES

You can also use the following link if the button above is not visible:  
<https://guest.experience-hotel.com/en/hotel-bowmann-paris/dawn20q8sn7>

We look forward to reading your comments,  
See you very soon,

# Parcours Client



Alexander Demo

Thank you for booking a couple of minutes to help us prepare your stay

FRANÇAIS ENGLISH

# EXPÉRIENCE CLIENT

ACCOMPAGNEZ VOTRE CLIENT À CHAQUE ÉTAPE DE SON PARCOURS

## AVANT LE SEJOUR

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



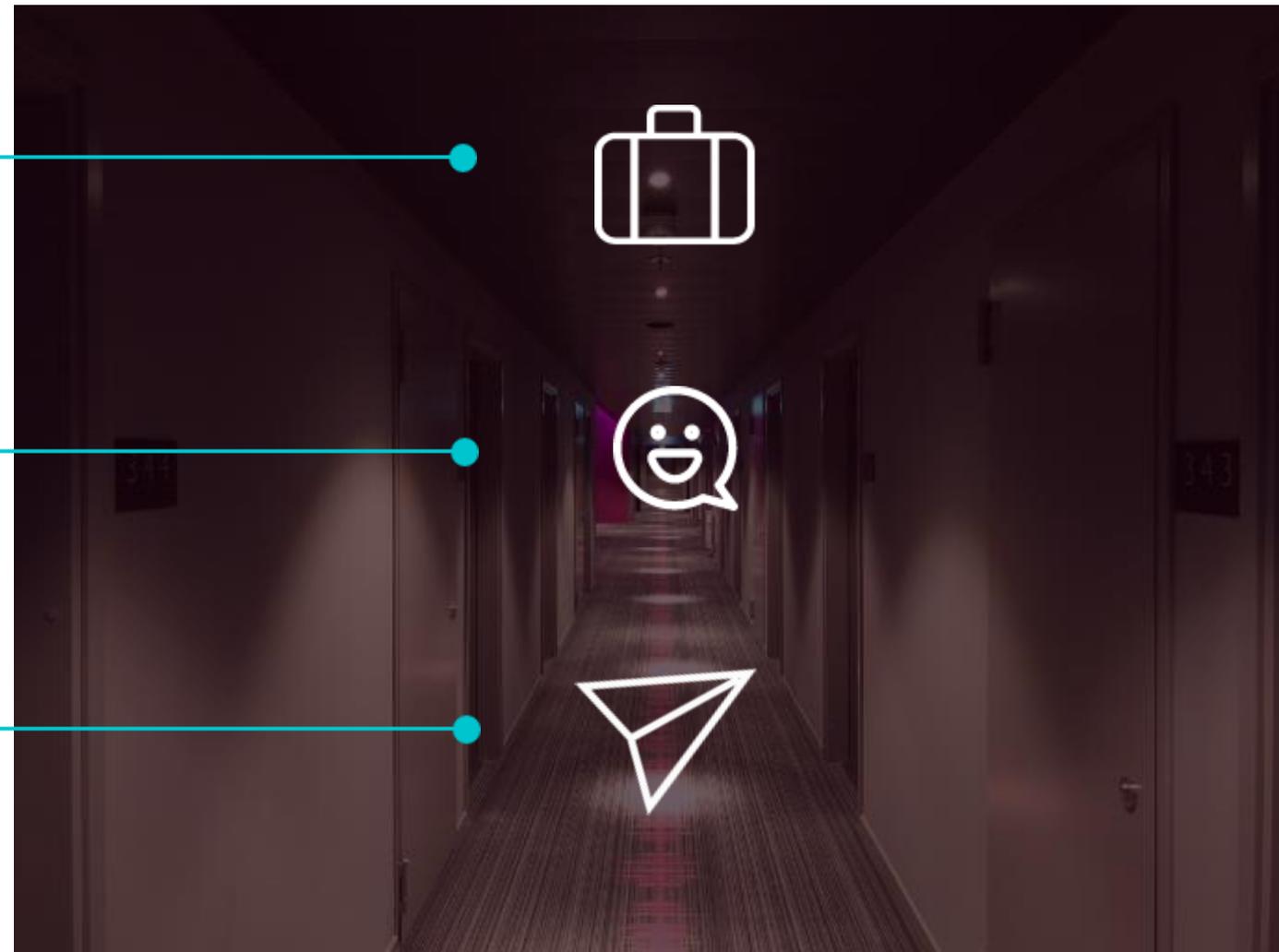
## PENDANT LE SEJOUR

Check-in sur tablette - Conciergerie - Contrôle qualité



## APRÈS LE SEJOUR

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



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 →

LE MARCEL

You're almost here!

MAKE YOUR STAY MEMORABLE!

Don't forget...

WE ARE HERE FOR YOU FROM 7 - 14

WE WANT YOU TO ENJOY YOUR STAY!

11, AV. G. DE GAULLE, 13009 - 0510200000 - 1 41 01 700 010

Hotel de France

11, AV. G. DE GAULLE, 13009 - 0510200000 - 1 41 01 700 010

© 2020 - All rights reserved.

Château de Sacy

La Champagne par millésime

Français English

Cher Monsieur Demu,

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 connaître 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

f @

Dans l'attente de vous accueillir à Sacy,

Estelle Bichon

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

STAYS HOTEL LIFESTYLE

JOY OF STAYING SHINY SUMMER TOGETHER

ATTENDEZ VOTRE CONFIRMATION

FRANCAIS ENGLISH

VOTRE RÉSERVATION EST CONFIRMÉE!

RÉFERENCE

VOTRE RÉSERVATION

LE BONHEUR DE VOUS, QUI COMBULE PARMI NOS AUTRES, EN VOUS FAIT UN PETIT RAPPEL!

ARRIVÉE	DÉPART
? JANVIER 2019	14 JANVIER 2019

BON À SAVOIR

JUSTE C'EST TOUT NOUVEAU, TOUT BEAU. PREMIERS JOURS POUSSÉS À ÊTRE SORTIS DE TERRE DANS CE NOUVEAU QUARTIER SOMMAIRE, NOS VOSAGES SONT ENCORE EN CONSTRUCTION, MAIS PAS DE PANIQUE, EN VOUS GARANTISSANT

PLAN

ACCÈS

TRAMP

SAISON C - ARRÊT GARE SAINT-JEAN + 8 MIN

SAISON D - ARRÊT GARE SAINT-JEAN + 7 MIN

BUS

SAISON B - ARRÊT RUE DE BELLE + 6 MIN

SAISON H - ARRÊT BELLEVILLE / BÉNAUDIN + 5 MIN

SAISON E - ARRÊT LES BÉNAUDIN / BÉNAUDIN + 5 MIN

PARKING

SAISON - GARE SAINT-JEAN / BELLEVILLE + 8 MIN

MIND ALARMER SEING POUR VOTRE RÉSERVATION, SELON NOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE. POUR VOTRE RÉSERVATION, LA PRÉ-AUTORISATION DU MONTANT DE LA NUIT VOTRE ESPÈRE, MARQUE DE VOTRE COMPRÉHENSION.

STAYS HOTEL LIFESTYLE

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

Cher Monsieur Demu,

Tout va bien! Votre séjour chez nous était parfait! Merci de nous avoir recommandés à vos proches et de leur offrir un séjour inoubliable. Nous sommes ravis de vous avoir recommandé à vos proches.

Il nous serait agréable de vous recommander à vos proches et de leur offrir un séjour inoubliable. Nous sommes ravis de vous avoir recommandé à vos proches.

0510200000

11, AV. G. DE GAULLE, 13009 - 0510200000 - 1 41 01 700 010

© 2020 - All rights reserved.

MEMBER



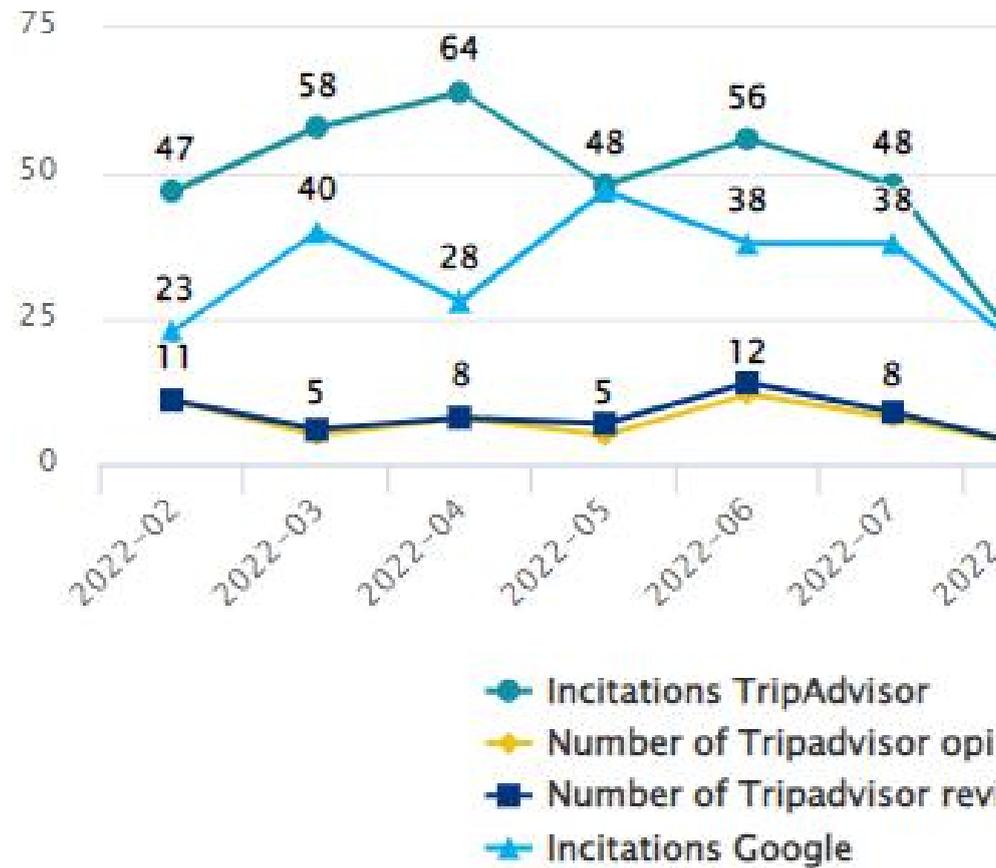
PERIOD

FEB 1, 2022 → FEB 3, 2023



# E-Réputation

Distribution of sendings



Suivi de votre de votre é-réputation

Centralisation & gestion des avis

Analyse sémantique des commentaires

Anticipez votre future e-réputation

Totals for

551

Incitations

76

Number of

88

Nur

376

Incitations



# 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

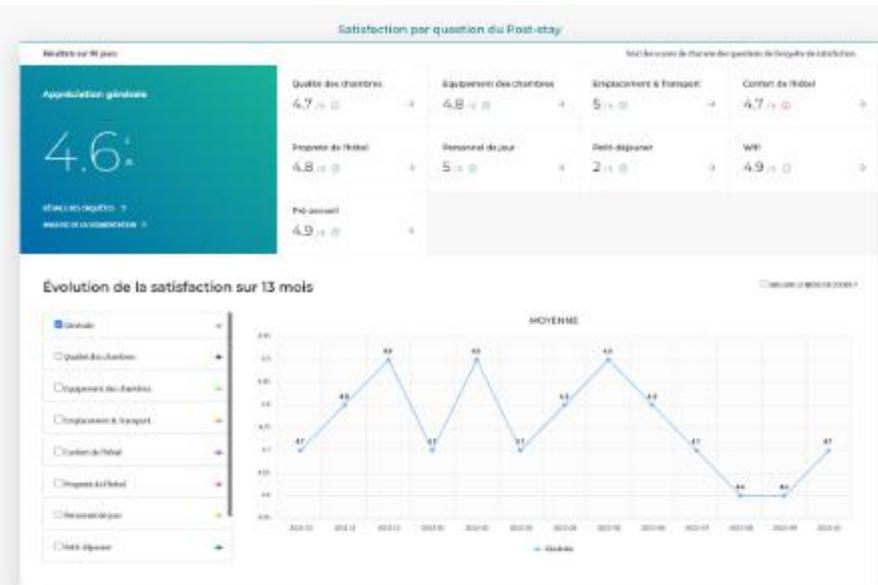
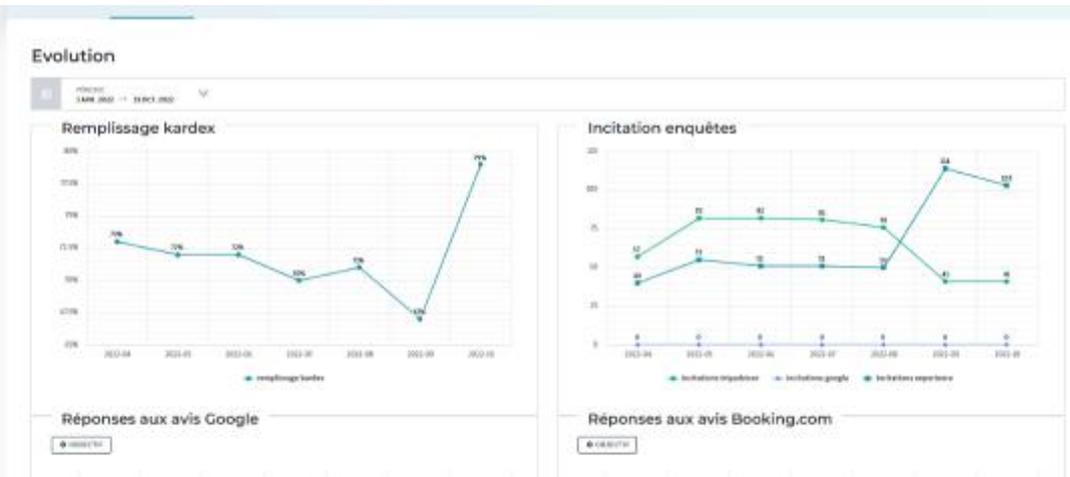
Analysez sur un seul écran l'évolution de votre e-réputation, de vos moyennes et des avis collectés sur les différentes plateformes d'avis en ligne.

## 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 les améliorer.



ACCUEIL | STATS DE GESTION | AVIS | RÉPONSES PRÉPARÉES

### Etat actuel de l'e-reputation

Note TripAdvisor: **- 4.4** / 5

Stable

655 Avis

Position TripAdvisor: **- 57** / 1084

+ 1 à 2 jours

Note Booking.com: **- 9** / 10

+ 1 à 2 jours

111 Avis

Note Expedia: **+ 4.1** / 5

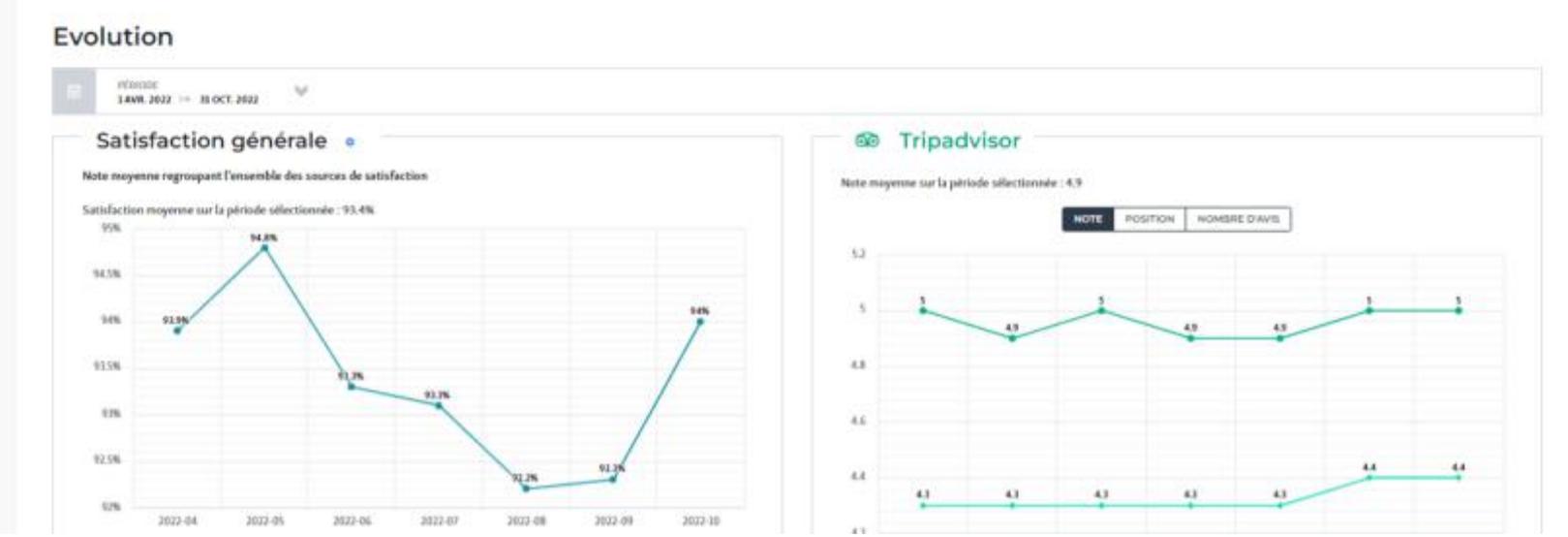
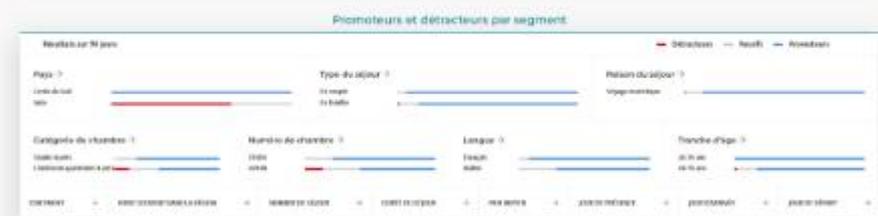
Stable

147 Avis

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.



# Email Marketing



AN EXPERIENCE  
YOUR BEST

## PREPARING FOR

Dear Mr. Demo,

My name is Raul Andrad  
Manager of the Hôtel M,  
delighted to be welcom

In order to ensure your  
expectations, I have pre  
out by clicking here:

I look forward to readin

See you very soon,



**Your special summer**

Dear Mr. Demo,

The summer holidays are decided to come and enjoy

If this is indeed the case, be happy to again welcome you

We would like to remind you can use our promotional

- An additional discount
- Free cancellation

To use this code, simply do [www.beaugrenelleparis.com](http://www.beaugrenelleparis.com) your booking.

**TO BOOK YOUR**

We look forward to seeing  
Jean-Pierre Colliot  
Director  
**Hôtel Beaugrenelle Saint**  
[www.beaugrenelleparis.com](http://www.beaugrenelleparis.com)  
[satisfactionclients@beaugrenelleparis.com](mailto:satisfactionclients@beaugrenelleparis.com)



Dear Mr. Demo,

Prepare now at the best price and in all seasons of Paris. A perfect time to relax and stroll around

My team and I would be delighted to welcome you to our hotel for the summer holidays.

Visit our website to get the best available rate [www.hotelbeauchamos.com](http://www.hotelbeauchamos.com).

See you soon,

Catherine Marais  
Hotel manager



## A summer in Paris

**BOOK YOUR STAY**



24, rue de Posthieu 75008 Paris  
+33 1 53 89 58 58

  
**Campagnes automatisées**

  
**Création des listes d'envoi**

  
**Campagnes ponctuelles**

  
**Analyse des campagnes**

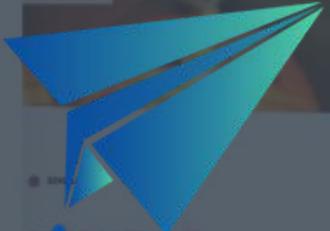


our arrival  
yond...

place, with a warm and luxurious  
second home.  
erience, we invite you to personalize

**Your stay**

14 JUN 2023



**NIGHT AT REMPARTS - FRIBOURG FOR WEEKEND**

ts - Fribourg wishes you a happy  
n use our promotional code  
on all rates of our website!  
pler. Visit our website  
or it when making your booking.

**OUR HOTEL, CLICK HERE**

Fribourg

# EMAIL MARKETING

DES CAMPAGNES PERSONNALISÉES ET AUTOMATIQUES

## Création de listes d'envoi



Des segments généraux, relatifs à votre client, à son historique de séjours, à ses habitudes et préférences, à son activité

## Automatisation



Plus de 50 scénarios pré-construits sont à votre disposition, aux couleurs de votre hôtel

## Envois ponctuels

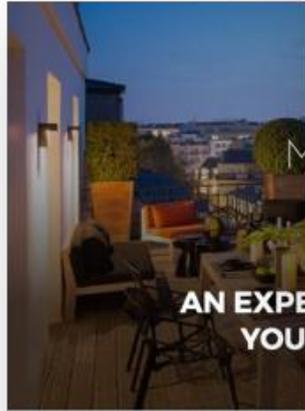


Un outil de création accessible à tous, pour construire votre prochaine campagne en quelques clics

## Analyse des résultats



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



AN EXPERIENCE YOU WILL NEVER FORGET

PREPARING YOUR STAY

Dear Mr. Demo,  
My name is Raul A. Manager of the Hôtel Beaugrenelle Paris. I am delighted to be working with you. In order to ensure your expectations, I have prepared a special offer for you. You can find it out by clicking here. I look forward to seeing you very soon.



Hôtel BEAUGRENELLE TOUR EIFFEL

FRANCE

## Your special summer

Dear Mr. Demo,

The summer holidays are fast approaching and we have decided to come and enjoy Paris with you.

If this is indeed the case, both of us are happy to again welcome you here.

We would like to remind you that we can use our promotional code:

- An additional discount on your stay
- Free cancellation

To use this code, simply do the following: [www.beaugrenelleparis.com](http://www.beaugrenelleparis.com) at the time of your booking.

**TO BOOK YOUR STAY**

We look forward to seeing you very soon.

Hôtel Beaugrenelle Saint-Charles  
[www.beaugrenelleparis.com](http://www.beaugrenelleparis.com)  
[satisfactionclients@beaugrenelleparis.com](mailto:satisfactionclients@beaugrenelleparis.com)

Stop receiving our newsletter

MARIGNAN  
CHAMPS-ÉLYSÉES

# 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

QR

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-Élysées. Customized packages are available. (bottles of champagne, red roses, massages...)



CARLTON  
HOTEL MYTHIQUE

ENGLISH

## Valentine's day!

offer you an exceptional offer for your stay.

In February, select the Valentine's Day 2020 package on our website, and benefit from:

- Chilling champagne
- Spa treatment on your bed
- Romantic surprises...

Book now at Carlton Hotel!

**BOOK HERE**

Pinterest icon, YouTube icon

## STAY AT PARTS - FOR MEN

org wishes you a happy

promotional code

of our website!

our website

making your booking.

**CLICK HERE**

emin Montrevers 1  
1700 Fribourg

+41 26 347 56 56

is-et-patrimoine.ch



AN EXPERIENCE  
YOUR BEST

PREPARING FOR

Dear Mr. Demo,

My name is Raul Andrad  
Manager of the Hôtel M,  
delighted to be welcom

In order to ensure your  
expectations, I have pre  
out by clicking here:

I look forward to readin

See you very soon,



Hôtel  
BEAUGRENNELLE  
TOUR

Your special  
summer

Dear Mr. Demo,

The summer holidays are  
decided to come and enjo

If this is indeed the case, b  
happy to again welcome y

We would like to remind y  
can use our promotional c

- An additional discount
- Free cancellation

To use this code, simply d  
[www.beaugrenelleparis.com](http://www.beaugrenelleparis.com)  
your booking.

TO BOOK YOUR

We look forward to seeing

Jean-Pierre Colliot  
Director

Hôtel Beaugrenelle Sain  
[www.beaugrenelleparis.com](http://www.beaugrenelleparis.com)  
[satisfactionclients@beaugrenelleparis.com](mailto:satisfactionclients@beaugrenelleparis.com)



Dear Mr. Demo,

Prepare now at the best price and in all serenity your holidays under the s  
of Paris. A perfect time to relax and stroll around the City of Light!

My team and I would be delighted to welcome you to our hotel for the  
summer holidays.

Visit our website to get the best available rate [www.hotelbeauchamps.com](http://www.hotelbeauchamps.com).

See you soon,

Catherine Marais  
Hotel manager



FRANÇAIS ENGLISH

# Groupe Hôtelier



## A summer in Paris

BOOK YOUR STAY

24, rue de Posthieu 75008 Paris  
+33 1 53 89 58 58

## Your arrival

you have chosen Saison Albar

place, with a warm and luxu

second Home.

We invite you to personalize  
options.

for your stay

## Your stay

14 JUN 2023



ELS  
OINE  
City Green

ENGLISH

## NIGHT AT REMPARTS - RG FOR WEEN

ts - Fribourg wishes you a happy

n use our promotional code

on all rates of our website!

pler. Visit our website  
or it when making your booking.

OUR HOTEL, CLICK HERE

Fribourg

# 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 ^ v	PROFILS AVEC E-MAIL UTILISABLE ^ v	TAUX DE SATISFACTION CLIENT ^ v	NOMBRE D'ENVOI MARKETING ^ v	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 e-mails 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 & Formulaire

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

E-mails et formulaires						
E-mails et formulaires						
<b>Pre-stay</b>						
ETABLISSEMENT	E-MAILS ENVOYES	EMAILS RECUPERES	FORMULAIRE REMPLIS	SERVICES COMMANDES	% DECLARÉES CONTACTÉES	
General Hotel	208 +10	0 +1	85 +1	208 +10	208 +10	85 +1
COMPREHENSIVE Hotel	101 +10	0 +10	80 +10	84 +10	124 +10	50 +10
Hotel Le Grand Balcon	378 +10	2 +1	384 +10	101 +10	494 +10	429 +10
Hotel Le Quarter Berry Square	260 +10	0 +10	101 +10	80 +10	124 +10	10 +10
Hotel Le Paris	111 +10	0 +10	84 +10	101 +10	101 +10	89 +10
Hotel Touraine Opéra	257 +10	0 +10	134 +10	84 +10	484 +10	50 +10
Hotel Melba Opéra	104 +10	0 +10	100 +10	101 +10	474 +10	10 +10
Hotel Le Milla Rose	105 +10	0 +10	100 +10	101 +10	101 +10	89 +10
Hotel Yvan Eiffel	108 +10	1 +10	107 +10	101 +10	101 +10	10 +10
<b>In-stay</b>						
ETABLISSEMENT	E-MAILS ENVOYES	ENQUÊTES RÉPONDUES	CLIENTS SATISFAITS	CLIENTS MALTRAITÉS	CLIENTS INSATISFAITS	
General Hotel	100 +10	10 +10	20 +10	1 +10	0 +10	
COMPREHENSIVE Hotel	100 +10	10 +10	10 +10	5 +10	2 +10	
Hotel Le Grand Balcon	100 +10	10 +10	10 +10	1 +10	1 +10	
Hotel Le Quarter Berry Square	100 +10	10 +10	10 +10	1 +10	1 +10	
Hotel Le Paris	100 +10	10 +10	10 +10	0 +10	0 +10	
Hotel Touraine Opéra	100 +10	10 +10	10 +10	0 +10	0 +10	
Hotel Melba Opéra	100 +10	10 +10	10 +10	1 +10	0 +10	
Hotel Le Milla Rose	100 +10	10 +10	10 +10	1 +10	0 +10	
Hotel Yvan Eiffel	100 +10	10 +10	10 +10	1 +10	0 +10	
<b>Post-stay</b>						
ETABLISSEMENT	E-MAILS ENVOYES	ENQUÊTES RÉPONDUES	NOTE MOYENNE			
General Hotel	100 +10	10 +10	9.4 +10			
COMPREHENSIVE Hotel	100 +10	10 +10	8.8 +10			
Hotel Le Grand Balcon	100 +10	10 +10	9.0 +10			
Hotel Le Quarter Berry Square	100 +10	10 +10	8.4 +10			
Hotel Le Paris	100 +10	10 +10	9.2 +10			
Hotel Touraine Opéra	100 +10	10 +10	8.6 +10			
Hotel Melba Opéra	100 +10	10 +10	9.1 +10			
Hotel Le Milla Rose	100 +10	10 +10	9.4 +10			
Hotel Yvan Eiffel	100 +10	10 +10	9.3 +10			
<b>Redirection du post-stay</b>						
ETABLISSEMENT	TRIPADVISOR	GOOGLE	EXPEDIA			
General Hotel	29 +10	1 +10	10 +10			
COMPREHENSIVE Hotel	32 +10	7 +10	20 +10			
Hotel Le Grand Balcon	42 +10	0 +10	30 +10			
Hotel Le Quarter Berry Square	18 +10	0 +10	10 +10			
Hotel Le Paris	11 +10	7 +10	20 +10			
Hotel Touraine Opéra	10 +10	4 +10	10 +10			
Hotel Melba Opéra	13 +10	0 +10	10 +10			
Hotel Le Milla Rose	10 +10	7 +10	10 +10			
Hotel Yvan Eiffel	17 +10	0 +10	10 +10			



## Pré-stay

Emails envoyés, récupérés, services commandés, etc.



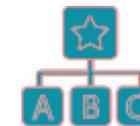
## In-stay

Emails envoyés, réponses aux contrôles qualité et résultats.



## Post-stay

Enquêtes envoyées, % de réponses et notes moyennes.

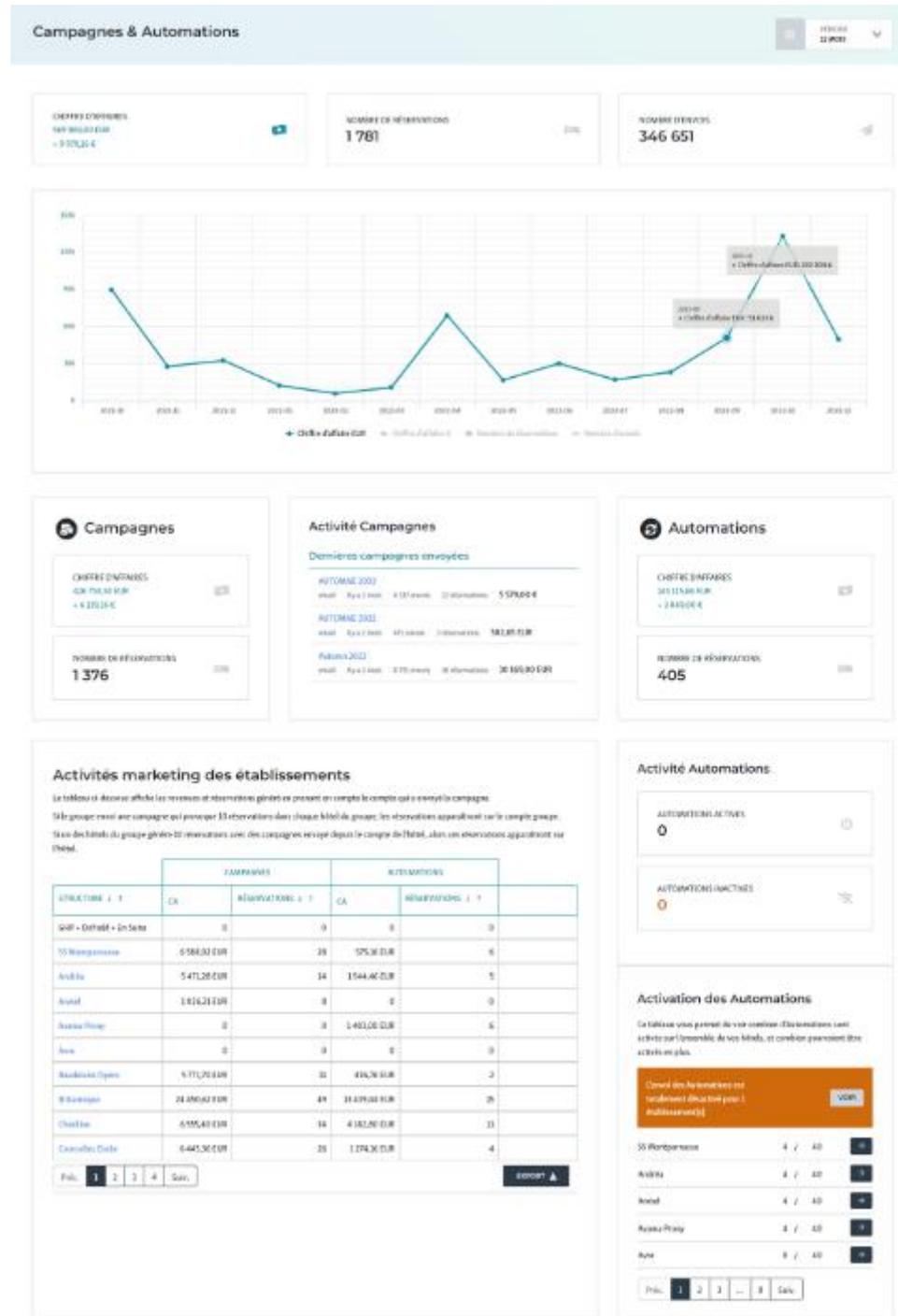


## Redirection des avis

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



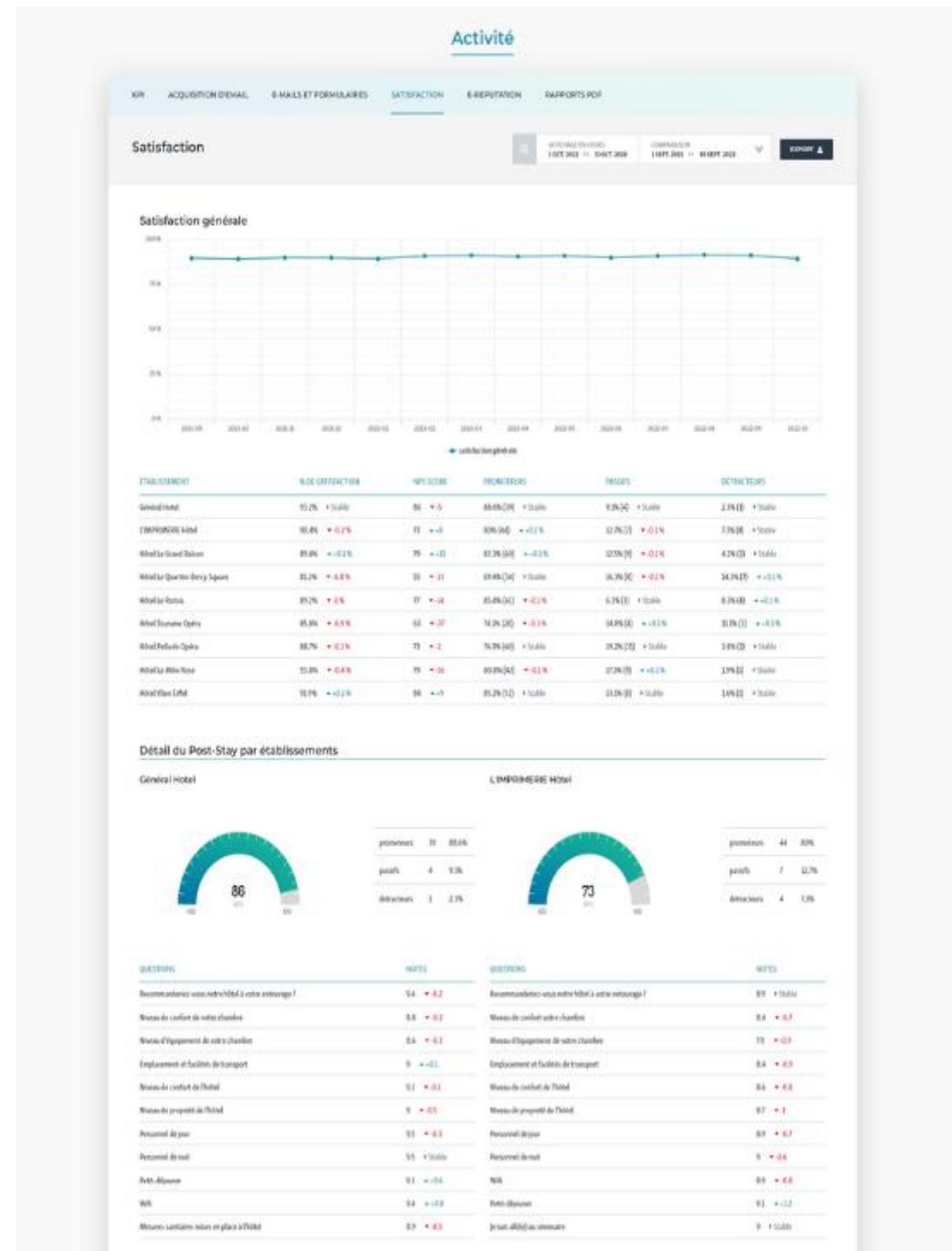
## Satisfaction générale

% de satisfaction et score NPS par établissement



## Détail par établissement

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



# E-réputation

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



Classements

Par établissement



Satisfaction générale

Par établissement



Détails des avis

Et réponses par établissement

## 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 <span>↗ +0.2</span>	4.7 <span>↔ Stable</span>	8 <span>↗ +2</span>
L'IMPRIMERIE Hôtel	- <span>↔ Stable</span>	0 <span>↔ Stable</span>	0 <span>↔ Stable</span>
Hôtel Le Grand Balcon	5 <span>↗ +0.2</span>	4.2 <span>↔ Stable</span>	2 <span>↘ -3</span>
Hôtel Le Quartier Bercy Square	4.3 <span>↘ -0.7</span>	4.2 <span>↔ Stable</span>	16 <span>↗ +13</span>
Hôtel Le Parisis	4 <span>↘ -0.8</span>	4.4 <span>↔ Stable</span>	8 <span>↗ +3</span>
Hôtel Touraine Opéra	3.7 <span>↘ -1.2</span>	4.3 <span>↔ Stable</span>	9 <span>↘ -2</span>
Hôtel Prélude Opéra	4.5 <span>↘ -0.3</span>	4.3 <span>↗ +0.1</span>	8 <span>↗ +3</span>
Hôtel Le Millie Rose	5 <span>↗ +0.1</span>	0 <span>↘ -4.9</span>	21 <span>↗ +9</span>
Hôtel Yllen Eiffel	4.9 <span>↘ -0.1</span>	4.3 <span>↔ Stable</span>	11 <span>↘ -2</span>

### TripAdvisor

STRUCTURE	NOTE DU MOIS	NOTE AFFICHÉE	POSITION	NOMBRE D'AVIS
Général Hotel	4.8 <span>↔ Stable</span>	4.7 <span>↔ Stable</span>	26 <span>↗ +2</span>	11 <span>↗ +7</span>
L'IMPRIMERIE Hôtel	4.3 <span>↘ -0.5</span>	4.6 <span>↔ Stable</span>	1 <span>↔ Stable</span>	4 <span>↔ Stable</span>

# E-réputation

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



ACCUEIL HÔTELS AVIS RÉPONSES PRÉPARÉES

PÉRIODE 28 OCT. 2022 → 27 NOV. 2022 COMPARAISON AVEC LA PÉRIODE 27 SEPT. 2022 → 27 OCT. 2022

Groupe : Welfi Hospitality Management

Afficher 50 éléments

HÔTEL	SATISFACTION GLOBALE	NOTES											
		GOOGLE		TRIPADVISOR		BOOKING.COM		EXPEDIA		EXPERIENCE			
		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

A group of people are seated around a long, dark wooden table in what appears to be a meeting or classroom setting. The focus is on the hands and forearms of the individuals. In the foreground, a person is writing in a yellow notebook with a silver pen. To their right, another person's hands are clasped on the table. Further down the table, another person is writing in a notebook. The background is softly blurred, showing more people and the structure of the room. The lighting is warm and natural, suggesting an indoor environment with large windows. A solid teal triangle is visible in the top-left corner of the image.

# Etudes De Cas

# E-réputation

\* \* \* \*

Comment récolter des  
avis positifs sur  
TripAdvisor ?



## Présentation

Situé 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 vendait à l'origine que quelques petits bungalows perchés en haut d'une falaise en Guadeloupe.

En 2019, il devient un bel hôtel 5 étoiles, qui propose à la vente de magnifiques suites, des bungalows et des villas spacieuse et luxueuses.

## PROBLÉMATIQUE :

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

# Générer 65 000€ avec 1 newsletter

## SOLUTION :

Des campagnes e-mailing personnalisées en fonction de la segmentation des clients sont paramétrées, tout est automatisé au branchement d'Experience en 2017 (le contenu des emails, les déclencheurs 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.

## 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).

---

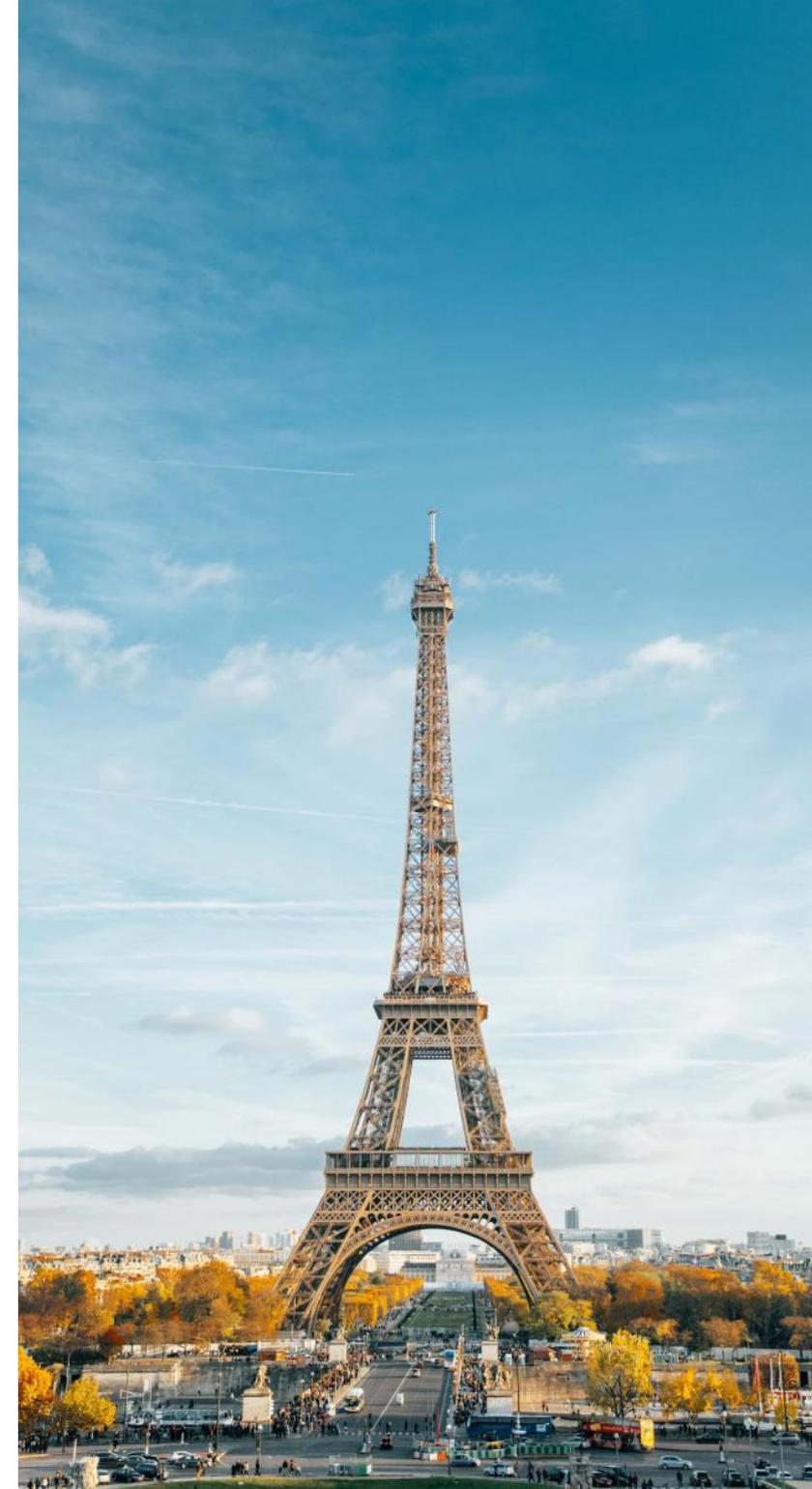
## Solutions

- Automatisation des envois de pré-séjour et de pré check-in
- Mise en place du check-in sur tablette
- Incentive sur la récolte d'e-mails 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 en 6 mois



Ventes  
supplémentaires

\* \* \* \*

Comment augmenter  
ses ventes  
supplémentaires ?



## L'hôtel

Situé à 10 minutes de route du centre de Marrakech, notre client est un hôtel 5 étoile proposant des services complémentaires tels que restaurant, bar, room service, spa, soins de beauté, écuries, etc.

## Les Objectifs

---

L'établissement avait besoin d'un outil pour aider à commercialiser autre chose que ses 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 et de son historique (s'il est déjà venu).



Results



Ventes de **432** services gratuits en 2022



Ventes de **207** services payants en 2022



Pour un chiffre d'affaires de 175 450 MAD soit **15 984 €**



# Merci !

***Vous avez des questions ?***

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

# EXPERIENCE



Demande de démo

[www.experience-hotel.com/fr/demo](http://www.experience-hotel.com/fr/demo)



Email

[brice.bonbois@experience-hotel.com](mailto: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 épaula 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