

ÉTUDE DE CAS

HÔTEL KHLA NICE***

Comment l'hôtel, du groupe Summer Hotels, a augmenté ses interactions grâce à WhatsApp



CHALLENGES & SOLUTIONS

Obtenir des taux de réponse plus élevés que les canaux classiques



Favoriser un moyen de communication intégré par tous

Améliorer la satisfaction et l'expérience client



Enclencher une communication plus réactive et directe, perçue positivement par les clients

Simplifier les échanges avec un canal largement utilisé par le public



Réponse par le hub de communication interne

Gagner du temps opérationnel



Mettre en place les automatisations des messages clés

Harmoniser les pratiques relationnelles dans l'ensemble des hôtels du groupe Summer Hotels



Déploiement homogène sur les hôtels du groupe, avec des campagnes personnalisables

Situé en plein cœur de Nice, l'Hôtel Khla Nice*** accueille une clientèle urbaine, connectée et en quête de simplicité. Dans un environnement où la réactivité et la personnalisation sont devenues essentielles, l'équipe souhaitait fluidifier ses échanges avec les voyageurs tout au long de leur parcours, sans alourdir sa charge de travail. L'hôtel a adopté l'outil WhatsApp intégré à Experience CRM, afin de moderniser sa communication et créer des opportunités relationnelles et commerciales naturelles.

RÉSULTATS

74% de taux d'ouverture moyen pour les messages WhatsApp

85% de délivrabilité

91% des messages ouverts ont généré de l'engagement client

1 client sur 2 ayant reçu la campagne, commence la conversation avec l'hôtel



Perrine Benoit, Directrice Communication, Digital & Marketing

Intégrer WhatsApp dans notre parcours client a été un accélérateur : plus de réactivité, plus d'opportunités et une vraie cohérence pour les hôtels du groupe.