ÉTUDE DE CAS

HÔTEL DES CARMES BY MALONE

L'excellence de la relation client mesurée et suivie… grâce à XPS

Situé au cœur du Quartier Latin, à quelques pas de Notre-Dame, l'Hôtel des Carmes by Malone est un établissement 4* accueillant une **clientèle cosmopolite** en quête d'**authenticité** et de **simplicité**. En tant qu'hôtel intimiste, **chaque avis compte et chaque retour client a un réel impact**. Pour piloter efficacement sa relation client et **mesurer ses performances** en continu, l'établissement hôtelier peut s'appuyer sur l'Experience Performance Score (**XPS**).

RÉSULTATS VISIBLES PAR XPS

A **Excellent** — **le plus haut niveau de performance, atteint par seulement 2 % des hôtels**

90% — **de captation des emails clients**

70% — **des clients reçoivent les campagnes Relation Client (avant, pendant, après séjour)**

9.2 /10 — **moyenne de satisfaction client, mesurée par le CRM**

CHALLENGES & SOLUTIONS

Pouvoir exploiter des indicateurs clairs sur la qualité de la relation client

Utiliser les 6 indicateurs clés XPS :

- La captation des coordonnées clients
- La fréquence des contacts clients
- Le niveau d'engagement des clients
- La satisfaction client
- La e-réputation
- Le maintien du contact après le séjour

Ne pas effectuer de rapports à la main

Accès aux résultats instantanés, par mois et critères

Identifier ses points forts et les axes d'amélioration rapidement

Système de notation facile à assimiler et recommandations Experience fournies par XPS

Situer ses performances en terme de relation client par rapport aux autres hôtels du groupe

Comparaison en 1 clic possible à l'échelle du groupe

Proposer un tableau de bord concret au General Manager sur les performances

Mise en page simplifiée avec une évolution temporelle des résultats

Tess Mandoul, *Responsable Marketing & Commercial | Malone Hotels*

Ce tableau de bord XPS, c'est notre miroir relationnel. Il nous montre concrètement ce qui fonctionne et la synergie qui génère du revenu.