

On le sait, la révolte gronde dans le secteur hôtelier tant l'omnipotence du web semble aujourd'hui réduire toute une corporation à servir les besoins - et à remplir le tiroir-caisse - de quelques-uns, hélas simples relais sur le net du travail et de l'investissement d'une filière, de métiers, de gens.



APPLICATION MOBILE DE FIDÉLISATION POUR HÔTELIERS

La conciergerie digitale...

Pour contrer cela, il faut maintenant que l'hôtellerie prenne son destin en main, notamment en s'appropriant de nouveaux outils de fidélisation de la clientèle. En Wallonie, certains n'ont pas attendu que la révolution vienne d'ailleurs, ils ont créé une application originale pour le secteur : la conciergerie digitale.

Retisser des liens avec la clientèle

En 2013, des groupes hôteliers de renom - qui possèdent, faut-il le préciser, des infrastructures colossales, emploient des milliers de personnes et exercent une activité hôtelière reconnue - sont de plus en plus largement concurrencés et peinent à afficher de meilleurs chiffres que de «simples» gestionnaires de sites de réservation en ligne. C'est quand même un comble, non? Et si la (seule) solution était désormais de prendre le taureau par les cornes, en commençant pourquoi pas de manière anecdotique et empirique sur le terrain, petitement, en renouant le contact entre le fournisseur du service et le client? La réappropriation de la clientèle ne se fera bien sûr pas d'un coup de baguette magique, mais en imaginant déjà de retisser des liens, voire un simple contact, il est clair que l'on peut initier un renversement de tendance salutaire... pour ne pas dire capital.

En contact permanent grâce à la conciergerie mobile...

En descendant dans un hôtel, le concierge est généralement la première personne que l'on rencontre. C'est la

personne-clé de la relation commerciale dans l'hôtellerie. Et si, grâce à une application mobile performante, un contact continu pouvait s'établir au bénéfice des hôtes? Imaginez que le client obtienne, en seul clic, une réponse personnalisée et rapide à chacun de ses besoins... Imaginez que l'ensemble des services de l'hôtel où vous êtes descendu, depuis la description des facilités jusqu'à la liste des meilleures adresses de la région, soit accessible depuis n'importe quel smartphone ou tablette... En découlerait une satisfaction décuplée du client et donc des retombées positives pour l'établissement. CQFD!

...avant, pendant et après le séjour

Inutile de le dire, l'hôte enchanté est un client qui reviendra ou, au moins, recommandera son lieu de villégiature. Or, on le sait, la fidélisation de la clientèle débute en amont du voyage, dès les premières recherches. Elle se poursuit évidemment lors du séjour et se prolonge après mais, comme le dit la sagesse populaire, on n'a jamais deux fois l'occasion de faire une première bonne impression. Du coup, séduire le client passe par le lien mis en place qui permet de répondre à un tas de petites questions, ou autres demandes de renseignements précis, avantageant clairement les établissements les plus dynamiques et/ou les mieux situés. Ensuite, pendant le séjour, les clients usent de cette messagerie intégrée pour différents services, dont les informations locales, le transport... Grâce à une messagerie

intégrée, l'hôtelier garde le contact et répond à leurs besoins. Une application mobile permet également de mesurer la satisfaction de son hôte. Par le biais de formulaires et enquêtes de satisfaction, elle permet également de garder un œil attentif et de solutionner tout problème à la source. D'ailleurs, lorsque le client quitte l'hôtel, la relation ne s'arrête pas puisque l'application mobile a établi un contact continu qui permet de proposer certains petits plus, comme des conditions préférentielles pour des séjours ultérieurs par exemple.

L'accueil vraiment personnalisé

Maintenant, ne nous faites pas dire ce que nous n'avons jamais dit... L'essentiel de la relation avec le client se passe quand même pendant la durée du séjour. Nous ne reviendrons pas en ces lignes sur les aspects liés à la réservation en ligne dont nous avons déjà abondamment parlé, privilégiant plutôt ce qu'apporte réellement la technologie de conciergerie mobile, à savoir le «relationnel clientèle», la personnalisation des offres et du service, bref un accueil dédié à un hôte devenu unique. Via l'application mobile, carte du restaurant et du bar, horaires et tarifs du spa et autres remises et actions de toutes sortes créent une dynamique qui n'est pas sans agir sur la perception que les hôtes ont (ou auront) des lieux et du personnel, l'autonomie permise par l'outil permettant d'être constamment en lien avec les commodités, et donc disponible pour le service.

UNE APPLICATION DE CONCIERGERIE DIGITALE 100 %
BELGE EXISTE...

Son nom: «myGroomy»



«MyGroomy» est l'exemple parfait de ce que l'on peut faire de plus convivial dans le domaine du service hôtelier... électronique. Cet outil digital n'est en fait rien d'autre qu'une application mobile dédiée aux hôtels indépendants. Un outil utilisable sur place, ou même avant l'arrivée à l'hôtel (le client peut être invité à télécharger l'appli pour préparer son voyage, ndlr), permettant d'accéder aux services des lieux et de se familiariser avec l'établissement. Par le biais de cette application mobile, l'hôte aura - même pendant son séjour - l'occasion de recevoir des messages personnalisés et d'en envoyer à l'hôtelier.

myGroomy est luxembourgeois!

Développée par Apptree, jeune TPE wallonne qui s'installera tout bientôt au Centre d'Entreprises du Novalis Science Park, à Marchen-Famenne, cette application pour smartphones et tablettes (tournant aussi bien sous iOS - pour Apple - que sous Android) est donc bien une conciergerie digitale qui entend proposer une série de services de convivialité pour l'hôtellerie.

Et gratuit...

Pratiquement, le client se verra proposer le téléchargement gratuit de l'application à son arrivée, lui offrant donc l'accès illimité à tous les services disponibles, ainsi qu'à des recommandations, offres ou menus spéciaux. C'est un outil de communication privilégié, qui met en relation l'hôtelier et ses hôtes... et lui permet non seulement d'identifier les goûts de la clientèle et donc de spécialiser son offre, mais également d'augmenter ce faisant le volume de ses prestations et donc de rentabiliser l'investissement, voire d'augmenter ses performances. ■



L'accès au room-service... dans sa propre langue !

Envie d'un restaurant gastronomique, d'un bar branché... Besoin des horaires d'un musée ou de connaître les bonnes adresses shopping sur votre lieu de villégiature... L'application mobile de l'hôtel est indéniablement votre guide idéal! C'est simple, rapide et efficace. On y songe pour tous les extras, mais c'est d'abord et

avant tout utile au sein de l'établissement lui-même, que ce soit pour accéder au room-service ou pour profiter pleinement de l'offre de l'hôtel... dans sa langue s'il vous plaît, ce qui, avouez-le, peut aussi (très) souvent s'avérer extrêmement pratique. Allez, pensez-y... ■

Plus d'infos : Comptoir hôtelier du Luxembourg belge :
061 29 30 55



E-COMMERCE

MOBILE

CRÉATION DE SITE INTERNET
HÉBERGEMENT CLOUD

PUBLICITÉ EN LIGNE



ACTION MARKETING



COMMUNICATION VISUELLE
& IMPRIMÉS

www.creative-studio.lu

Kierchewee 8
L-8552 Oberpallen
Luxembourg