

Date: 05 Mars 2014

Publication: www.deplacementspros.com

Prix : 1 500 €

Print : 140 000

Hotel: Best Western

Titre: Best Western : de nouveaux services pensés pour les voyageurs d'affaires

+ Best Western : de nouveaux services pensés pour les voyageurs d'affaires

Avec la crise, les entreprises ont appris à être vigilantes dans leurs dépenses déplacement. L'hôtellerie n'échappe à cette chasse aux coûts. Ainsi, Best Western qui a fait face à une année 2013 difficile, continue à mettre en place des produits pouvant séduire les sociétés et leurs voyageurs d'affaires.



Best Western Plus Hotel Isidore, nouvelle adresse de l'enseigne à Rennes

Best Western va poursuivre sa conquête de la clientèle Corporate en 2014. La coopérative hôtelière va lancer **un portail business** dans le courant du deuxième semestre. «*Il ciblera principalement les PME/TPE qui n'ont pas de Self Booking Tool*» explique Olivier Cohn Directeur Général Best Western France. Les entreprises pourront y réserver des chambres aux prix négociés. En outre, passer par cet outil leur permettra d'éviter les commissions des agences.

Ce produit mis en place pour attirer de nouveaux clients Business va être accompagné par une autre mesure intéressante pour les voyageurs d'affaires : **la refonte du programme de fidélisation de Best Western**. Le Best Western Rewards, qui a enregistré un chiffre d'affaires de 44 millions d'euros, va être repensé pour répondre aux besoins et aux attentes des voyageurs fréquents. Il proposera de nouveaux avantages, mais également des promotions quotidiennes spéciales dédiées aux porteurs de carte. «*Les changements du programme Best Western Rewards seront présentés en avril*», prévient Olivier Cohn.

La marque porte également une attention particulière à sa stratégie digitale. En plus d'une **refonte de son site mobile**, elle teste actuellement dans 8 établissements un nouveau service qui plaira aux voyageurs d'affaires Geeks : **la e-conciergerie**. Depuis leur ordinateur, ou via l'application mobile de leur smartphone/tablette, les utilisateurs peuvent accéder à tout moment à plusieurs services de leur hôtel. Il est possible de réserver une table au restaurant de l'hôtel, commander un en-cas auprès du room-service, télécharger des journaux, connaître les monuments ou les expositions à visiter. Ils peuvent également dialoguer avec le personnel de l'établissement. Ce service sera testé jusqu'au 31 mars 2014 puis devrait être peu à peu étendu à l'ensemble du réseau Best Western France.