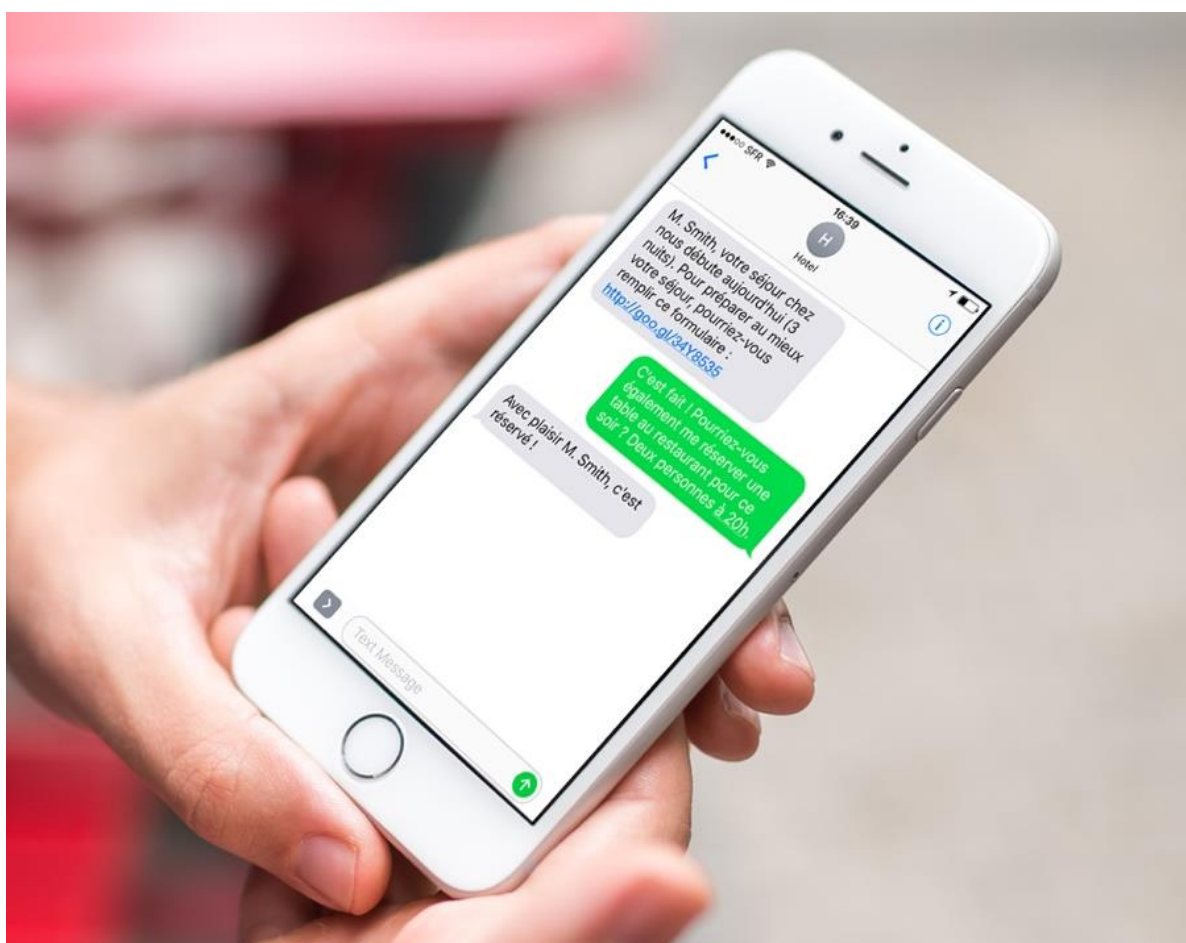


Communiqué de presse

LoungeUp lance un nouveau produit permettant aux hôteliers d'interagir avec leurs clients par SMS

7 juin 2017, Paris.

LoungeUp, leader des solutions de relation client pour structures d'hébergement touristique, ajoute un nouveau produit à son offre : LoungeUp SMS.



Le taux d'ouverture de 98% du canal SMS offre une réelle opportunité de communiquer de la manière la plus personnelle possible et de proposer un service client à la hauteur des attentes de plus en plus exigeantes des voyageurs. Parmi ces derniers, les Millenials, ces individus ultra-connectés en passe de devenir le segment dominant des touristes, envoient par jour 67 messages en moyenne. Il s'agit donc pour les hôteliers d'un canal à fort potentiel.

Selon Mathieu Pollet, PDG et co-fondateur de LoungeUp, « l'objectif est simple : permettre une interaction simple et efficace entre les hôteliers et leurs clients tout en maximisant leur chiffre d'affaires et récupérant des informations pour enrichir les fichiers clients et personnaliser au maximum l'expérience client. »

Pendant six mois, la phase de pré-lancement a permis à quelques hôteliers clients d'utiliser le service et de tester ses différentes fonctionnalités du produit.

Ses fonctions sont multiples :

- Un ou plusieurs numéros de téléphone sont créés pour l'hôtel, auxquels leurs clients peuvent envoyer directement des messages.
- En se basant sur les données issues du PMS, les SMS peuvent être envoyés automatiquement à des segments précis tout en permettant de facilement personnaliser les envois. Par exemple, les destinataires peuvent être filtrés en fonction du canal de réservation, du tarif, de la durée du séjour (week-end, ...), de la langue... Les paramètres d'envoi sont illimités et permettent de créer des campagnes SMS précises. Les scénarios sont configurés en amont et permettent des envois automatiques sans effort de la part de l'hôtelier. Des envois manuels peuvent également être effectués pour une communication ponctuelle.
- Le module est avant tout un outil d'interaction permettant d'engager des discussions entre l'hôtel et ses clients. L'outil de traduction intégré permet ainsi de supprimer la barrière de la langue.
- L'hôtel peut également proposer des services additionnels et augmenter son chiffre d'affaires en permettant une réservation simplifiée d'upgrade de chambre, de petit-déjeuner, d'une table au restaurant de l'hôtel, d'un soin au spa, d'une réservation de taxi, ... L'hôtel a la main sur tout le contenu et gère facilement les commandes grâce à l'outil de gestion des requêtes sur la plateforme LoungeUp.

La plateforme permet de traiter les demandes des clients de manière optimale. Les requêtes reçues de LoungeUp SMS peuvent être assignées aux membres de l'équipe concernée et peuvent être traitées par le canal souhaité : e-mail, application dédiée au personnel, messagerie instantanée...

Pour assurer une parfaite traçabilité des échanges avec les clients, tous les messages sont historisés et accessibles à tout moment.

De plus, un système d'escalade peut être configuré pour informer un responsable si une demande client n'a pas été traitée dans les temps, afin d'éviter tout oubli. Enfin, un tableau de bord permet de mesurer les performances des campagnes SMS et le chiffre d'affaires généré.

LoungeUp SMS répond parfaitement aux attentes des clients et permet aux hôteliers de renforcer la qualité de l'expérience offerte dans leur établissement.

Mathieu Pollet, PDG et co-fondateur de LoungeUp, conclut : « LoungeUp SMS est une solution supplémentaire permettant aux hôteliers d'être au plus près des attentes de leurs clients. L'outil est extrêmement facile à mettre en place et très économique. Nous sommes certains que notre communauté de 1700 hôteliers dans 15 pays l'adoptera très rapidement. »

À propos de LoungeUp



Créé en 2012, LoungeUp est devenu l'acteur de référence en Europe avec plus de 1700 établissements équipés de ses solutions répartis dans 15 pays.

Start-up à ses débuts, LoungeUp s'est rapidement imposé comme un acteur majeur dans le domaine de la relation client et équipe notamment des chaînes hôtelière de renom telles que Best Western Hotels&Resorts, Hôtels Barrière, Tiara Hotels & Resorts, Relais du Silence, Qualys Hotels...

LoungeUp ne cesse de se renouveler pour proposer aux hôteliers les meilleurs outils technologiques leur permettant d'avoir une relation privilégiée avec leurs clients afin d'accroître la satisfaction et la fidélité de ces derniers. Ses produits sont conçus pour fluidifier le parcours client, que ce soit LoungeUp App, une application de séjour pour hôtels, LoungeUp Events, un module pour les organisateurs d'événements, LoungeUp Emailing, un module d'envoi d'emails transactionnels (upsell et pre-checkin) ainsi que son dernier produit en date : LoungeUp SMS.

[Télécharger le kit de presse](#)

www.loungeup.com

+33 1 84 16 82 20

contact@loungeup.com