

Communiqué de presse

## L'Hôtel Belmar, havre de paix en pleine forêt vierge costaricaine, s'offre les services de gestion de la relation client développés par LoungeUp.

1<sup>er</sup> mars 2018, Paris.



L'Hotel Belmar\*\*\* situé au milieu de la forêt vierge du Costa Rica à Monteverde, regroupe plusieurs chalets de charme constitués de 22 chambres. Depuis trois mois, ils bénéficient des services de LoungeUp, qui développe des solutions de relation client dédiées à l'hôtellerie pour fluidifier et personnaliser le séjour de leurs clients. Que ce soit à travers leur application mobile de séjour ou les emails de pré- et post-séjour, l'hôtel accompagne ses clients tout au long de leur séjour bien avant leur arrivée et bien après leur départ.

« Les outils LoungeUp simplifient le travail de nos équipes et nous permettent de répondre aux besoins des clients. Ils ont accès à toutes les activités que nous proposons depuis leur smartphone telles que les randonnées à travers les 3,5 hectares de la propriété pour observer la faune, à cheval ou à pied, ou découvrir la vie en ferme biologique.

Après seulement quelques semaines, 50% de notre clientèle utilise notre application notamment pour réserver des soins au spa, une table dans notre restaurant, un room service ou un cocktail au bar. Les voyageurs, et particulièrement ceux ne parlant pas la langue, apprécient beaucoup la facilité de commande et le fait d'accéder à tous nos services depuis leur chambre.

Nous contactons les clients en amont de leur séjour en leur proposant de réserver des services additionnels (massage, visites de la ferme, randonnée...) ou un pick-up à l'aéroport, cela marche bien, nous arrivons à générer un chiffre d'affaires additionnel de 7\$ en moyenne par client. » relate Pedro Belmar, propriétaire de l'Hôtel Belmar.

« Contacter les clients en pré-séjour nous permet de rassurer les clients avant leur venue et de les aider à préparer leur séjour. Nous interagissons énormément avec eux avant leur

arrivée pour répondre à leurs éventuelles questions et cet échange continue quand ils arrivent dans l'établissement. Le portail client nous plaît beaucoup à notre clientèle et s'intègre parfaitement dans notre travail au quotidien » explique Diane Mahoney, concierge à l'Hôtel Belmar.

### **À propos de LoungeUp**



Créé en 2012, LoungeUp s'est rapidement imposé comme le leader européen dans le domaine de la relation client pour l'hôtellerie avec plus de 1800 clients de 15 pays et notamment des chaînes hôtelière de renom telles que Best Western Hotels&Resorts, Hôtels Barrière, Tiara Hotels & Resorts, ... LoungeUp ne cesse de se renouveler pour proposer aux hôteliers les meilleurs outils technologiques et leur permettre d'avoir une relation privilégiée avec leurs clients tout en augmentant 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, LoungeUp Events, un module pour les organisateurs d'événements, LoungeUp Emailing et LoungeUp SMS, une plateforme d'envoi d'emails et de SMS transactionnels (upsell, pre-checkin, TripAdvisor...) ainsi que son dernier produit en date : LoungeUp GuestProfile, un CRM spécialement conçu pour l'hôtellerie.

### **Télécharger le kit de presse**

[www.loungeup.com](http://www.loungeup.com)

+33 1 84 16 82 20

[contact@loungeup.com](mailto:contact@loungeup.com)

### **À propos de l'Hotel Belmar**



Localisé dans la forêt vierge et entouré des montagnes de la Réserve naturelle de Monteverde, l'Hotel Belmar, membre de Small Distintive Hotels et réputé dans le monde entier, offre des expériences uniques à ses clients pleines de merveilles de la nature, d'élégance et de convivialité – l'hôtel montre son dévouement sans précédent à la protection de l'environnement et au respect des communautés locales avec un programme de réduction des déchets et d'économie d'énergie.

<http://www.hotelbelmar.net/>