

# LoungeUp publie une étude et ses conseils sur l'utilisation des SMS pour améliorer l'expérience client dans l'hôtellerie

Paris, le 21 Mai 2019, LoungeUp, plateforme de gestion de la relation client, a mené une étude sur les effets des SMS utilisés comme canal de communication avec les clients dans l'hôtellerie. L'étude, [publiée sur le site](#), illustre la raison pour laquelle les SMS sont potentiellement le canal le plus efficace pour augmenter l'engagement des clients en hôtellerie.

Après plusieurs mois d'étude à examiner des milliers de messages entre les hôtels et leurs clients, LoungeUp a notamment constaté que 46% des SMS reçus par l'hôtel concernent la logistique de l'arrivée. Que 63% des messages ont un ton positif voire extrêmement positif, 35% un ton neutre et seulement 2% montrent un état d'esprit négatif. Mais également que 98% des liens dans les SMS sont cliqués contre 47% dans les e-mails.

Cette étude fournit aux hôtels des conseils sur comment utiliser les SMS pour améliorer les interactions avec les clients mais aussi les précautions à prendre pour éviter les usages abusifs.

“Depuis plusieurs années nous aidons les hôtels grâce à notre plateforme pour gérer la relation client. En travaillant avec eux, nous avons remarqué que le SMS est sous-exploité, bien que ce soit un canal de communication très important pour les voyageurs. Nous espérons que cette étude aidera les hôtels dans le monde à percevoir le potentiel à interagir avec leurs clients par un moyen qui améliore l'expérience client”, Mathieu Pollet, CEO et Co-fondateur de LoungeUp.

Cette étude se focalise sur comment les hôtels peuvent utiliser les SMS, qu'ils les envoient manuellement avec un téléphone ou en bénéficiant de l'aide d'un logiciel dédié.

[Lien vers l'étude](#)

## **À propos de LoungeUp**

*LoungeUp est une plateforme d'engagement client fournissant une suite de produits permettant aux hôteliers d'interagir avec leurs clients à chaque étape du séjour. Son objectif est de générer intelligemment de l'upsell en optimisant la connaissance client, ainsi que l'expérience et la fidélisation client. En 7 ans, LoungeUp s'est positionné comme un fournisseur leader de la gestion de la relation client dans l'industrie hôtelière en Europe. Actuellement 2000 établissements sont équipés de sa solution dans 40 pays avec des références clients telles que Best Western Hotels & Resorts, Hôtels Barrière, Tiara Hotels & Resorts, Airelles Collection ou encore les clubs de vacances MMV.*

Pour plus d'informations consultez: [LoungeUp.com](https://loungeup.com)

Contact: Marylou Bidault - +33184168220 - [marylou@loungeup.com](mailto:marylou@loungeup.com)