

Communiqué de presse

LoungeUp poursuit son développement dans l'hôtellerie en Espagne

10 Mai 2019, Paris.



[LoungeUp](#), solution de gestion de la relation client pour l'hôtellerie, consolide sa position de leader européen en se développant sur le marché hispanophone avec deux recrutements d'ores et déjà dédiés aux marchés espagnol et latino-américain.

LoungeUp offre son expertise aux hôteliers qui souhaitent mieux gérer et exploiter leurs données clients. Cela fait déjà plus de 6 ans que LoungeUp assiste les hébergeurs touristiques de tout type à augmenter leur chiffre d'affaires additionnel grâce à sa plateforme pour optimiser la connaissance et l'engagement client. [Avec plus de 2000 établissements utilisant sa solution dans 40 pays](#), LoungeUp possède un large panel d'adaptation de sa solution qui lui confèrent une expérience inégalée.

Sa solution étant entièrement personnalisable et paramétrable, elle s'adapte à tous les types d'hébergements tels que les hôtels indépendants, les hôtels de luxe ou les groupes et chaînes hôtelières, ainsi que les résidences de tourisme et l'hôtellerie de plein air jusqu'aux locations d'appartements et de villas.

De premiers clients très satisfaits

LoungeUp possède déjà quelques références en Espagne et en Amérique Latine dont notamment le [Dear Hotel](#) à Madrid, l'Hôtel [Arenas Del Mar](#) au Costa Rica en pleine parc national Manuel Antonio ou encore l'[Hôtel Belmar](#) également au Costa Rica.

Ce dernier utilise le portail client pour proposer à ses clients son large éventail d'activités directement sur leur appareil mobile : **“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”** annonce Pedro Belmar, propriétaire de l'Hôtel Belmar. **“Nous**

interagissons énormément avec eux avant leur arrivée pour répondre à leurs éventuelles questions et cet échange continue quand ils arrivent dans l'établissement”.

La personnalisation, clé essentielle de l'expérience client

Faciliter et personnaliser les interactions clients sont essentiels pour améliorer la satisfaction client et vendre des prestations additionnelles.

“Les outils LoungeUp simplifient le travail de nos équipes et nous permettent de répondre aux besoins des clients” explique Pedro, *“après seulement quelques semaines [après le lancement] 50% de notre clientèle utilise notre application [...] nous arrivons à générer un chiffre d'affaires additionnel de 7\$ en moyenne par client.”*

Mathieu Pollet, PDG et Co-fondateur de LoungeUp n'hésite pas à affirmer : *“Aujourd'hui, personnaliser la relation client est fondamental pour satisfaire et fidéliser sa clientèle. En aucun cas on ne déshumanise la relation ni ne remplace la réception. Cela permet simplement de convenir aux voyageurs qui ne souhaitent pas descendre à l'accueil ni la contacter par téléphone, puisque l'hôtelier interagit avec eux directement sur leur téléphone, qu'ils soient dans leur chambre ou en dehors de l'hôtel”.*

Il ne s'agit pas non plus de multiplier les canaux de communication mais de les utiliser à bon escient et d'adapter la communication en fonction des préférences des utilisateurs. *“Le client qui aura téléchargé l'application pourra recevoir des notifications push concernant les services qu'il a commandés. Quant au client qui ne répond que par sms, il recevra sa confirmation de réservation par ce biais. De même, un échange débuté sur Facebook Messenger pourra se poursuivre dans le chat de l'application quand le client l'aura téléchargée.”*

Un marché en expansion

De nombreux groupes et chaînes composent le marché espagnol. La solution LoungeUp a justement été conçue pour traiter les problématiques propres à ce type d'organisation, de rétention client et de fidélisation de la clientèle. LoungeUp répond à ces besoins en aidant les hôteliers à prendre la main sur la relation client dès la réservation pour les inciter à revenir et réserver en direct.

Ce que la chaîne Best Western Hotels & Resorts a justement entrepris [en confiant à LoungeUp la mission de l'aider à personnaliser la relation client et d'accompagner le voyageur pendant tout son séjour](#). LoungeUp a été chargé de développer un dispositif complet d'accompagnement des clients à la fois par e-mail, par SMS et à travers une application app et native (Best Western e-concierger). Olivier Cohn, Directeur Général Best Western France déclare ainsi que *“[l'application] a généré 2 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2018”.*

Mathieu Pollet conclut : *“Il y a beaucoup d’initiatives sur le marché hispanophone, c’est un marché très mature, on constate un vrai engouement pour améliorer l’expérience des clients à la fois avec des concepts hôteliers innovants et grâce à la technologie. Les hôteliers en Espagne et en Amérique latine sont assez partisans des nouvelles technologies et prêts à investir dedans, c’est agréable de ressentir cet engouement et de pouvoir leur offrir une solution pour être plus efficace et offrir à leurs clients une expérience sur mesure. Centrer ses actions sur le client est un excellent moyen d’augmenter la satisfaction client et donc ses revenus; j’ai l’impression que ce marché l’a bien compris.”*

À propos de LoungeUp



Créé en 2012, LoungeUp est devenu l’acteur de référence en Europe avec plus de 2000 établissements équipés de ses solutions répartis dans 40 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 et groupes hôteliers de renom tels que Best Western Hotels&Resorts, Hôtels

Barrière, Tiara Hotels & Resorts, Airelles Collection, MMV Les Vacances Club, SISTERHOTELS ...

LoungeUp se renouvelle constamment 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 et de générer plus d’upsell.

Ses produits sont conçus pour fluidifier le parcours client, à travers des envois d’e-mail et de SMS personnalisés (upsell, pré-checkin ou fidélisation) et sur un portail client pendant le séjour. Son dernier produit en date ‘LoungeUp Guest Profile’ propose aux hôteliers des fiches client visuelles et enrichies de toutes les données client issues des outils hôteliers ainsi qu’un puissant outil de segmentation.

www.loungeup.com

•

+33 1 84 16 82 20

•

contact@loungeup.com