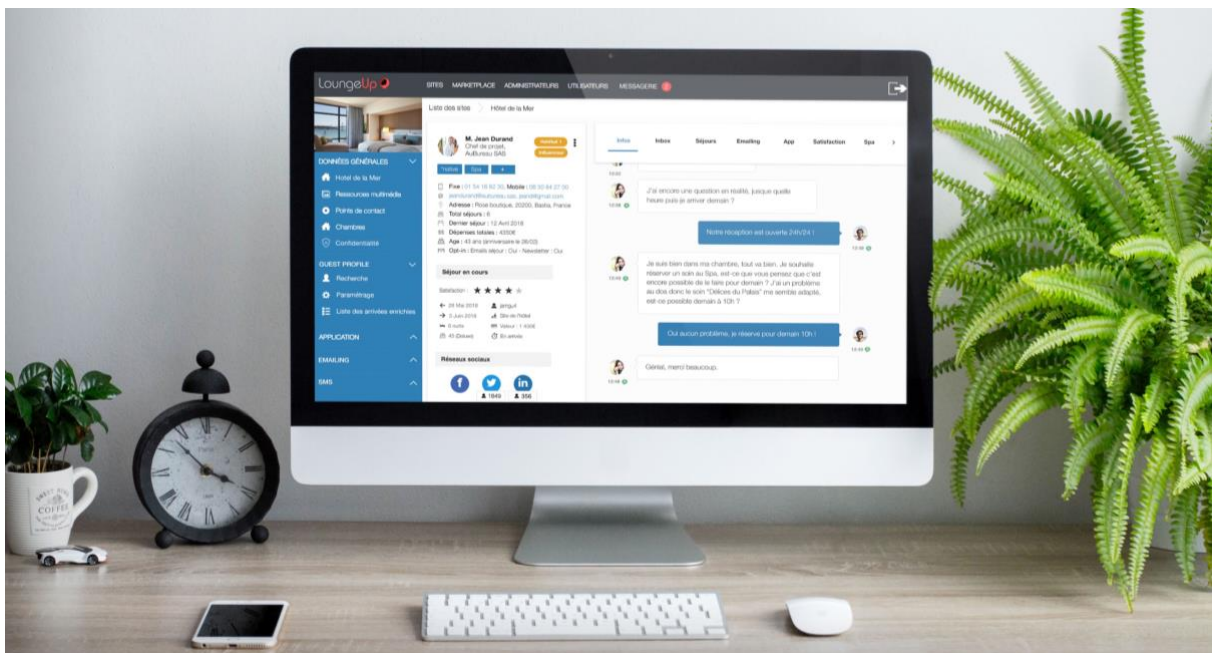


# LoungeUp ou la gestion simplifiée des données clients pour les hôteliers

Mars 2019, Paris.

LoungeUp, leader des solutions de gestion de la relation client pour hébergements touristiques, présente le nouveau pan de sa plateforme : LoungeUp Guest Profile.



Dans un article publié précédemment, LoungeUp mettait en lumière combien l'écosystème informatique hôtelier était complexe et fourni en logiciels aux fonctionnalités et finalités diverses. Il a fallu deux articles pour couvrir tous les types d'acteurs.

Cette myriade de logiciels intervenant dans la gestion d'un hôtel implique qu'il y a autant de bases de données contenant des informations client qu'il existe de logiciels. Ces bases de données ne communiquent souvent pas entre elles ce qui rendent les données client difficilement exploitables par les hôteliers.

## Les données client, une mine d'or pour les hôtels

### Le manque d'outil pertinent

Les données client sont pourtant indispensables pour offrir un service client et une expérience les plus personnalisés possible.

Selon Mathieu Pollet, PDG et Co-fondateur de LoungeUp, « *Connaître ses clients est une condition sine qua non pour offrir un service de haute qualité. Les hôteliers*

emmagasinent un grand nombre de données client qui sont une mine d'or pour qui veut personnaliser sa relation client de la manière la plus pertinente qui soit.

Or, toutes ces données sont éparpillées un peu partout et sont donc difficilement exploitables par l'hôtel.

De plus, les fonctions Cardex des PMS sont très souvent limitées dans leur utilisation et ne permettent pas d'agréger les données clients présentes sur les autres outils utilisés par l'hôtelier. C'est à ce problème que nous avons voulu répondre avec Guest Profile. »

## La multitude de bases de données

Toutes ces données client dispersées dans les nombreux logiciels utilisés par l'hôtel lui seraient pourtant bien utiles pour mieux servir son client.

Par exemple, ces logiciels renferment des données clés telles que :

- Le **PMS** avec toutes les informations des réservations (séjours passés, actuel, et futurs) et de paiement
- Les logiciels d'**e-réputation** avec la liste des avis laissés par le client en ligne
- Les logiciels du **restaurant** ou du **spa** avec les réservations de table et de soins effectués par le client
- Les **réseaux sociaux** avec les données publiques du client (photo, centres d'intérêt, profession, nombre de connections et followers, ...)
- Le **portail client** (appelé parfois e-Conciergerie) avec les messages échangés par chat avec l'hôtel et les activités réservées ou qui ont intéressé le client
- La **plateforme d'envoi d'e-mails et/ou de SMS** avec les données issues du check-in, l'historique des e-mails et SMS échangés entre le client et l'hôtel, etc.



## L'intérêt d'une vue client unifiée

Pour les hôteliers, extraire, recouper et exploiter eux-mêmes ces données sont des tâches extrêmement pénibles et chronophages qu'ils n'ont pas l'occasion d'effectuer. Ces données leur permettraient pourtant d'optimiser au maximum l'expérience et les petites attentions aux clients qui font la différence.

En effet, certains types de clients doivent recevoir un accueil personnalisé et un traitement particulier. Malheureusement, il n'est pas facile pour l'hôtelier de les détecter sans outil de relation client.

Voici quelques exemples de profils que l'hôtel devrait pouvoir identifier pour assurer un accueil spécifique :

- **Le client insatisfait de son dernier séjour** : il revient dans votre hôtel, et cette fois-ci son séjour doit se passer à merveille, il faut lui réserver un accueil et un suivi particuliers
- **Le client qui a montré de l'intérêt pour votre Spa ou votre Restaurant en pré-séjour** : il faut lui proposer une visite du Spa quand il est sur place et ainsi engendrer la commande d'un soin
- **Le client dit « influenceur »** : Avec plus de 25000 followers sur Twitter, il vaut mieux s'assurer de sa satisfaction et ainsi créer un peu de visibilité auprès de son réseau et surtout éviter un tweet négatif

L'hôtel peut configurer lui-même d'autres profils de « clients à attention particulière » avec les combinaisons de critères qu'il juge importants. Chaque jour, **LoungeUp Guest Profile envoie automatiquement la liste de ces clients « particuliers » qui arrivent dans la journée pour assister les équipes opérationnelles dans la gestion et l'accueil des voyageurs.**

## La connaissance client concerne l'ensemble des équipes de l'hôtel

Le partage des informations entre les différentes équipes de l'hôtel est primordial pour uniformiser la relation entre chaque client et l'hôtel. De la Réception à la Direction, chaque corps de métier a des besoins différents concernant la connaissance client :

- Les équipes en charge de la relation client tels que le **Réceptionniste**, le **Guest Manager** ou le **Concierge** vont plutôt avoir des besoins pratiques comme la liste des clients importants qui nécessitent une attention particulière pour adapter son accueil et proposer des services additionnels adéquats. Récupérer la photo du client, son taux d'influence

sur les réseaux sociaux, ou encore savoir si le client est déjà venu à l'hôtel et s'il avait apprécié son séjour sont des éléments clés.

- Quant aux **équipes Marketing**, pouvoir segmenter la clientèle par type de séjour (business/loisir/week-end/semaine...), durée du séjour, degré de satisfaction ou encore influence sur les réseaux sociaux est un atout qui leur permet de mener à bien des campagnes de fidélisation et de rétention client efficaces et automatisées.
- Enfin, la **Direction** va plutôt avoir à cœur de suivre facilement le ROI de chaque outil et stratégie, et d'avoir en un coup d'œil un état des lieux de la santé de l'établissement et de la satisfaction client.

« Toutes ces fonctionnalités doivent être regroupées sur une seule et même interface où chaque équipe pourra gérer de son côté les informations et les indicateurs qui le concernent. L'intérêt est d'avoir une base de données unique, plus facile à sécuriser et à gérer. C'est ce que nous avons voulu créer avec Guest Profile, qui s'apparente à un CRM adapté aux besoins et spécificités de l'hôtellerie ce qui permet aux établissements de gérer la relation client sur toutes les plateformes de communication tout en capitalisant dessus. »

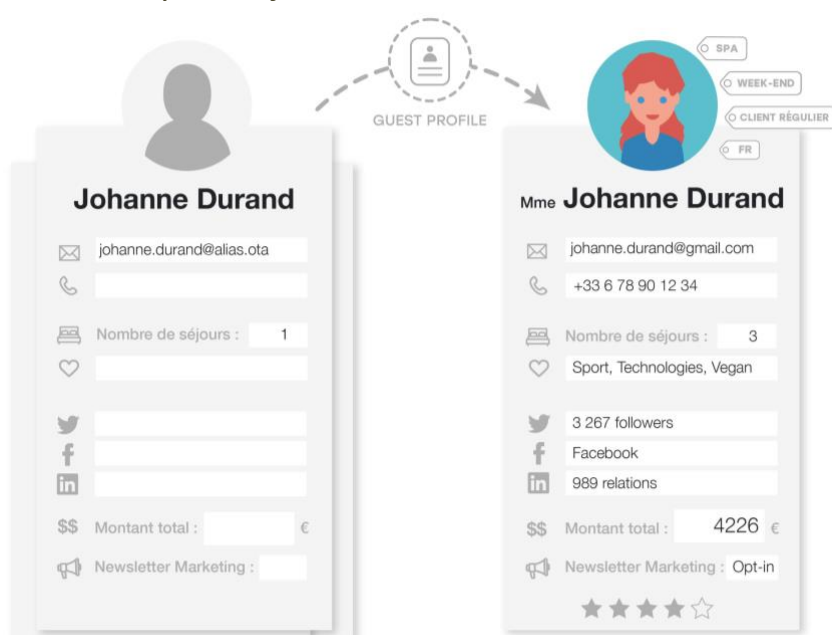
## Nettoyage et enrichissement des données

L'outil ne doit cependant pas seulement se contenter de centraliser les informations ni de les présenter telles quelles à l'hôtelier. Toutes ces données doivent être traitées et nettoyées pour éviter de stocker des doublons et ne conserver que des données à jour et utiles à l'hôtel.

Au-delà de centraliser et nettoyer les données, LoungeUp Guest Profile permet de les enrichir automatiquement pour leur donner plus de sens. Par exemple, un client ayant séjourné le 23 ou 24 Février 2019 se verra attribuer l'étiquette

« week-end ».

Ou encore, les numéros de téléphones seront automatiquement structurés et caractérisés (mobile/fixe), et si la réservation ne contient pas le genre de la personne, celui-ci sera automatiquement déduit du prénom et de la nationalité du client.



*« Un client qui a déjà effectué un séjour n'est pas toujours identifié par l'hôtel, tout simplement parce que l'information ne remonte pas facilement aux yeux du réceptionniste ! Associer deux réservations (parfois espacées de plusieurs mois ou années) n'est pas une fonctionnalité accessible par tous les outils. Or c'est la base de la relation client que de reconnaître un client régulier »* explique Mathieu Pollet.

Nettoyer et enrichir les données client est donc nécessaire pour pouvoir mener des actions de fidélisation ultra-personnalisées et optimiser le rendement et l'efficacité de ces actions.

## Recherches avancées ultra-rapides

En tant que consommateur, il n'y a rien de plus frustrant que de recevoir des sollicitations commerciales inappropriées.

Grâce à une base de données structurées et indexées il est facile d'identifier des typologies de clients de manière très fine pour mener des actions marketing pertinentes.

Quelques exemples de segmentation de clientèle qui peuvent être réalisées quasi-instantanément avec LoungeUp Guest Profile :

- Les clients ayant effectué un ou plusieurs séjours « week-end » et qui ont montré de l'intérêt pour le restaurant gastronomique de l'hôtel : l'hôtel pourrait leur proposer une offre « Week-End Gastronomique »
- Tous les clients ayant séjourné il y a au moins 1 an, résidant en Europe avec des enfants et qui ont été très satisfaits de leur dernier séjour : l'hôtel pourrait leur proposer un week-end avec une activité spécifique pour les enfants

Avec le module Guest Profile, il est possible de faire des recherches en utilisant comme critère l'ensemble des données récoltées dans tous les logiciels de l'hôtel (degré de satisfaction, nombre et durée du séjour, type de séjour, influence sur les réseaux sociaux, etc.).

La technologie employée par LoungeUp permet d'exécuter ces recherches sur des millions de données en quelques dixièmes de secondes.

Ces recherches, une fois sauvegardées, peuvent être ré-exécutées en un clic et exportées à tout moment ou connectées à un logiciel de Newsletter (celui de LoungeUp ou une autre solution).

## Sécuriser ses données, une urgence vitale

Centraliser ses données client est certes nécessaire pour offrir un meilleur service mais également pour garantir une meilleure sécurisation de ces données. Depuis Mai 2018, grâce à la nouvelle Règlementation Générale sur la Protection des Données Personnelles (RGPD), on observe une réelle prise de conscience de

la nécessité de sécuriser et d'assurer la traçabilité des données de ses clients. Chaque entreprise endosse désormais une vraie responsabilité et devra assumer des pénalités sévères en cas de manquement à ses obligations.

**Centraliser ces données dans une plateforme ultra-sécurisée telle que LoungeUp est nécessaire pour répondre à ces engagements de mise en sécurité des données personnelles des clients.**

Par ailleurs, les droits de rectification ou de suppression des consommateurs imposés par la RGPD impliquent également que les données soit structurées et centralisées et non plus éparpillées dans des dizaines d'exports ou de fichiers. Cette réglementation concerne toutes les entreprises et donc bien évidemment tous les hôtels, quelles que soit leur taille ou leur clientèle.

## Les bénéfices principaux d'un outil de CRM hôtelier performant

En résumé, bien gérer ses données client a de nombreux effets concrets sur l'établissement :

- Valorisation et augmentation des **clients habitués**
- Augmentation du **chiffre d'affaires** généré par client
- Amélioration de la **satisfaction** client
- Augmentation des **réservations** en direct
- Uniformisation des **communications** entre l'hôtel et les clients sur tous les canaux de communication (facebook messenger, chat dans l'application, e-mail, SMS, notifications push, ...)
- Facilitation de la gestion des **requêtes client**
- Meilleur **accompagnement** client tout au long de son séjour
- **Sécurisation** et **traçabilité** des données
- **Réduction des tâches pénibles** et meilleur suivi de la relation client humaine
- **Augmentation de la rétention client**
- **Affinage et augmentation de l'efficacité** des campagnes marketing post-séjour avec une segmentation plus précise de la clientèle

Mathieu Pollet, PDG et co-fondateur de LoungeUp, conclut : « *Dans le monde de l'hôtellerie où la connaissance est primordiale pour assurer un service de haute qualité, avoir un outil tel que Guest Profile capable d'aider l'hôtel dans sa gestion de la relation client est un investissement qui se rentabilise dès les premières semaines d'utilisation. Avoir des fiches client visuelles et riches qui facilitent la vie quotidienne de chaque membre de l'hôtel est un atout pour se concentrer sur la relation en direct et perfectionner la qualité de service. Un luxe qui est pourtant à la portée de tous les hôtels, et non plus réservé aux grandes chaînes internationales.*

## **Demander une démonstration de LoungeUp Guest Profile**

Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter ou à vous rendre sur notre site pour avoir une démonstration en direct de la solution.

+33 1 84 16 82 20

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

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