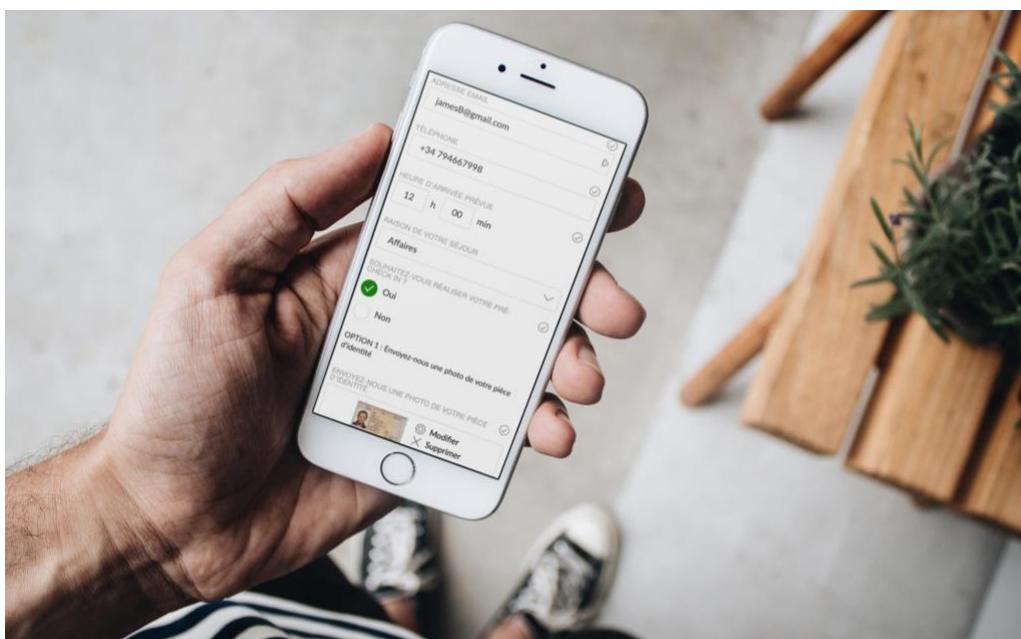


# LoungeUp propose aux hôteliers un parcours client totalement dématérialisé

Paris, le 14/05/2020

Pour accompagner au mieux les hébergeurs touristiques à préparer leur réouverture, LoungeUp a adapté sa solution pour permettre un parcours client totalement dématérialisé; les contraintes sanitaires nécessitant de limiter au maximum les interactions et contacts physiques. En dématérialisant tous les points de contact sur le mobile des clients, LoungeUp permet aux 2200 établissements utilisant sa solution de proposer à leurs clients un parcours dématérialisé et personnalisé.



Plateforme de gestion de la relation client dédiée à l'hôtellerie (hôtels, clubs, résidences, campings...) leader en Europe, **LoungeUp** a paramétré sa solution pour l'adapter au contexte actuel de 'digital-first' et dématérialiser au maximum les interactions entre l'hôtel et ses clients.

**Toute l'expérience client a été revue pour garantir la sécurité des clients et du personnel hôtelier :**

- Par e-mail, envoi de la confirmation de séjour et détail des mesures sanitaires mises en place
- Dans un formulaire envoyé quelques jours avant le séjour, réservation de services additionnels (parking, petit-déjeuner, transfert, etc.) et pré-checkin (coordonnées, heure d'arrivée, pièce d'identité, etc.)
- Quelques heures avant l'arrivée, pré-autorisation bancaire en ligne et signature de la fiche de police pré-remplie directement sur le smartphone des clients

- À l'arrivée, la clé dématérialisée de la chambre est disponible sur le téléphone du client
- Le Room directory digital intégré dans l'application de l'hôtel est communiqué au client
- Rappel par SMS, chat et WhatsApp de la disponibilité de la Réception pour toutes les demandes clients
- Le module de commande intégré dans le portail client de l'hôtel permet aux clients de commander depuis leur chambre un room service ou une table au restaurant, ainsi que tous les services de l'hôtel disponibles
- Pendant le séjour, depuis son smartphone ou son PC portable, le client consulte les recommandations touristiques ou feuillette des magazines offerts par l'hôtel
- À la fin du séjour, pas de règlement physique : la carte du client est débitée automatiquement grâce à la demande de pré-autorisation bancaire

### **[VOIR LA LISTE COMPLÈTE DES INTERACTIONS CLIENTS DÉMATÉRIALISÉES](#)**

#### **La plateforme propose également des fonctionnalités pour garantir une gestion des interactions client fluide pour l'hôtelier :**

- Toutes les réponses aux requêtes clients et échanges de messages par SMS / WhatsApp / chat sont gérés depuis la plateforme
- Les arrivées effectuées et les arrivées restantes sont listées par jour avec un lien rapide vers le formulaire de pré-check-in rempli par le client, et la fiche de police signée
- Des messages multi-canaux sont envoyés automatiquement en fonction des dates du séjour et du profil client : message de bienvenue, mini enquête de satisfaction, promotion de service, recommandation, information, etc.

Toutes ces interactions clients sont pilotées depuis la plateforme LoungeUp qui renferme également un CRM fait sur mesure pour l'hôtellerie. Cette base de données complète intègre des fonctions avancées de recherche, de segmentation et d'envoi de newsletters. Les hôteliers ont ainsi à leur disposition un outil performant pour faciliter et personnaliser finement la relation avec chaque client.

#### **[À propos de LoungeUp](#)**



LoungeUp est un logiciel de gestion de la relation client dédié aux hébergements touristiques. La solution est conçue pour simplifier et personnaliser le séjour, tout en augmentant le chiffre d'affaires et la connaissance client de l'établissement. Plus de 2200 établissements sont équipés de la solution LoungeUp dans une quarantaine de pays.

#### **Coordonnées :**

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

+33 1 84 16 82 20

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