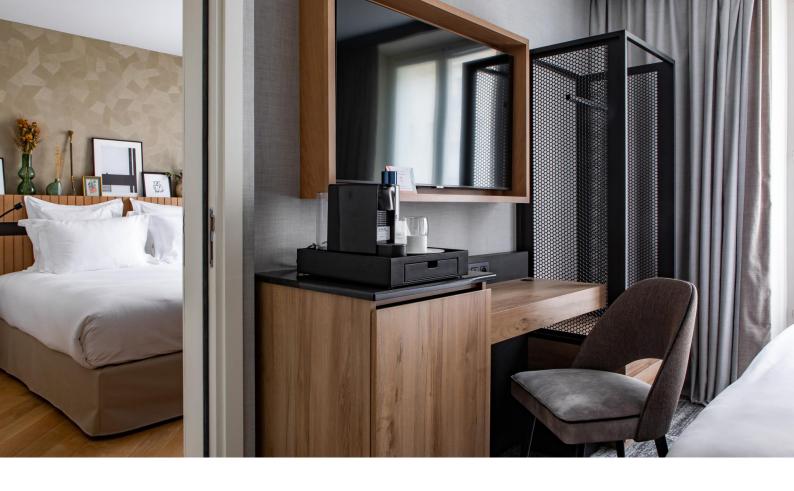


Faire le lien entre la technologie et l'hôtellerie : comment Maison Mère personnalise l'expérience de ses clients grâce à Duve. Maison Mère, un hôtel de charme au cœur de Paris, est fier d'offrir une expérience unique et personnalisée à ses visiteurs. En mettant l'accent sur la relation client, l'hôtel entend que chaque client se sente comme chez lui. Cependant, avec l'évolution des exigences de l'ère numérique et le désir d'améliorer l'expérience de ses résidents, Maison Mère a cherché une solution qui s'intégrerait de manière transparente à ses opérations. C'est ainsi qu'est arrivé Duve, une suite d'outils conçus pour révolutionner l'expérience hôtelière.





Principaux défis

- Une personnalisation limitée :

avant Duve, Maison Mère était confrontée à des difficultés pour personnaliser l'expérience de ses clients. L'ancien outil de gestion de l'expérience client qu'ils utilisaient n'avait pas la flexibilité nécessaire pour proposer des sondages personnalisés avant le séjour, ce qui se traduisait par des questions génériques posées à tous les clients. Cela a également conduit à un manque de communication personnalisée entre le client et le personnel de l'hôtel.

Des difficultés de gestion de la plateforme d'expérience client : avec l'outil précédent, Maison Mère a rencontré de nombreux problèmes et retards lorsqu'il s'agissait d'effectuer des changements ou d'obtenir de l'aide.

— Peu de ventes additionnelles :

l'hôtel n'avait pas la capacité d'offrir des promotions personnalisées, manquant ainsi des opportunités de revenus potentiels.





La solution Duve

La plateforme d'expérience client de Duve a fourni à Maison Mère les outils nécessaires pour améliorer l'expérience de ses visiteurs. Des processus personnalisés avant l'arrivée à une communication multicanal efficace, Duve a permis à l'hôtel de créer un parcours unique pour chaque client, garantissant un séjour personnalisé et mémorable.

Objectifs atteints avec Duve

Une personnalisation accrue: le check-in en ligne de Duve a permis à Maison Mère de recueillir des détails spécifiques sur les objectifs du voyage et les préférences des clients, comme leur couleur préférée. Ces informations ont ensuite été utilisées pour apporter des touches personnalisées, par exemple en plaçant des fleurs de la couleur préférée des clients dans leur chambre ou en intégrant ces détails dans les cartes quotidiennes de messages envoyés par le personnel. En outre, en demandant aux clients de scanner leur passeport ou leur carte d'identité lors du check-in en ligne, le personnel de la réception a non seulement gagné du temps, mais a également pu reconnaître les clients à partir de leur photo d'identité pour les accueillir personnellement à leur arrivée.

- Des upsell réussis: Duve a permis à Maison Mère de proposer des offres personnalisées sur la base des informations fournies lors du check-in en ligne, ce qui a permis d'augmenter les opportunités de revenus. Par exemple, Maison Mère a pu proposer automatiquement un forfait amoureux aux clients ayant indiqué qu'ils étaient en lune de miel, et des packages pour animaux aux clients ayant indiqué qu'ils arrivaient avec leur animal de compagnie. Par ailleurs, l'hôtel a fait de la publicité pour ses nouveaux restaurants via Duve, ce qui a entraîné une augmentation des réservations.
- **Un excellent service client :** avec Duve, nous contrôlons tout et nous avons un customer success manager dédié qui est toujours à notre écoute.
- Une satisfaction client améliorée : en automatisant le processus de checkout en ligne et en recueillant les commentaires, Maison Mère a pu obtenir l'avis des clients sur leur expérience avant qu'ils ne quittent l'établissement. Ils ont obtenu une moyenne impressionnante de 4,8. En outre, les clients qui ont attribué une note de 4 ou plus à leur séjour ont été encouragés à laisser un commentaire sur Tripadvisor, ce qui a permis d'améliorer encore la réputation de l'hôtel.



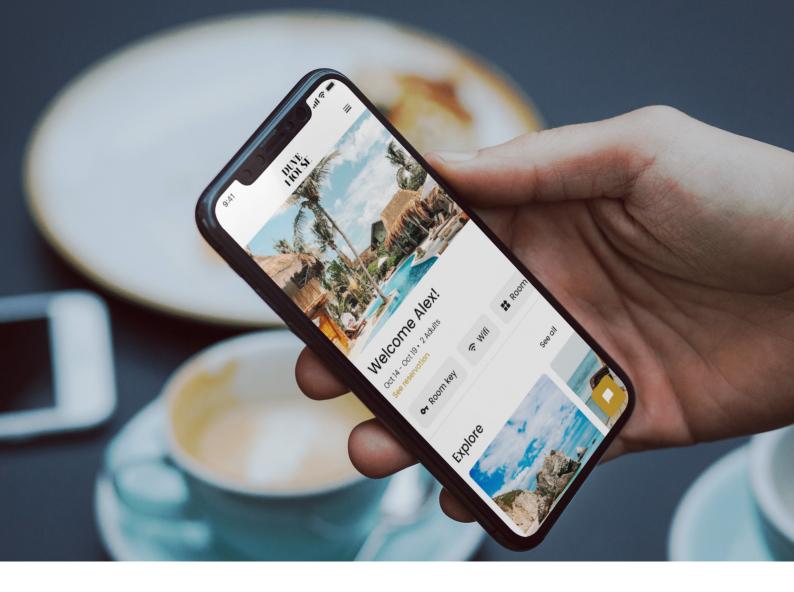
Conclusion

La collaboration entre Maison Mère et Duve illustre le pouvoir de transformation des outils numériques dans le secteur de l'hôtellerie. En relevant des défis majeurs et en exploitant les capacités de Duve, Maison Mère a défini une nouvelle norme en matière d'expériences personnalisées pour les clients. Tout en continuant à innover et à s'adapter, Maison Mère s'engage à faire en sorte que chaque client se sente comme s'il entrait dans une maison de famille, un endroit où il est reconnu, important et où l'on s'occupe de lui.



Clémentine Merle, Responsable relation client a partagé :

"Notre objectif est de connaître nos clients avant qu'ils n'arrivent afin de personnaliser au maximum chaque étape de leur voyage, et grâce à Duve, nous y parvenons. Nous sommes maintenant équipés pour offrir une expérience vraiment sur mesure. De plus, avec Duve, nous contrôlons tout et nous avons un excellent Customer Success Manager qui est toujours disponible pour nous."



A propos de Duve

Duve révolutionne l'expérience client en offrant une suite d'expérience client véritablement personnalisée. Duve aide les hôteliers à créer un parcours numérique sur mesure pour chaque client : des procédures de check-in en ligne qui répondent précisément aux besoins de chacun, une application pour les voyageurs sans téléchargement avec un contenu pertinent dans la langue maternelle du client, ou encore des promotions personnalisées qui augmentent le potentiel des revenus et la satisfaction du client. Duve s'associe à plus de 150 intégrations partenaires, parmi les principaux PMS (système de gestion des établissements), agences de voyages en ligne, prestataires de service de paiement, fournisseurs de clés numériques et vendeurs tiers. Duve aide ainsi à transformer la façon dont l'expérience client est assurée dans des milliers d'hôtels et de locations de vacances à travers le monde.

Les services de Duve utilisés par Maison Mère



- Check-in en ligne
- Messages programmés
- Système de communication centralisé
- Application pour les clients
- Emplacements numériques
- Ventes additionnelles
- Check-out numérique

Ne vous contentez pas de moins, adoptez Duve dès maintenant!

Avec le check-in Duve, plus de 73% des clients terminent le processus d'enregistrement avant leur arrivée - ce qui laisse à votre personnel le temps d'offrir à chaque voyageur une expérience vraiment unique.