



Comment BeMate a optimisé le parcours de ses clients pour augmenter les taux de check-in en ligne de 30 % en l'espace d'un mois.

BeMate, qui fait partie du groupe Room Mate, propose un concept d'hébergement unique qui allie la liberté et l'espace d'un appartement à la sécurité, la qualité et les services d'un hôtel. Avec des appartements dans différentes villes comme Malaga, Mexico, Rome, Istanbul et Venise, BeMate met l'accent sur un séjour confortable et élégant, tout en se concentrant sur une expérience chaleureuse et personnalisée. BeMate a intégré Duve pour l'aider à rationaliser ses opérations, depuis le check-in des clients jusqu'au check-out, en passant par la communication avec les clients tout au long du séjour.





Principaux défis

- **Rationaliser le processus de check-in :**

BeMate a dû relever le défi d'optimiser ses opérations de réception, qui n'étaient actives que de 10 heures à 18 heures. Ils avaient besoin d'une solution pour rendre l'ensemble du processus d'enregistrement plus efficace, permettant à leur équipe de réception de se concentrer sur les interactions personnelles avec les clients et sur d'autres tâches cruciales pendant leurs heures de travail limitées.

- **Améliorer l'expérience des clients sur plusieurs sites :**

BeMate cherchait à améliorer ses services aux clients dans plusieurs établissements européens, chacun ayant ses propres besoins.

- **Améliorer la communication avec les clients :**

BeMate a cherché à développer des stratégies de communication efficaces pour les réservations directes et via les OTA. Le principal défi consistait à assurer une communication complète sans submerger les clients d'informations excessives..



La solution Duve

La plateforme de Duve, intégrant WhatsApp et les serrures digitales SaltoKS, a fourni une solution puissante pour une gestion efficace des clients, de la communication et de l'accès aux chambres.

Résultats obtenus grâce à Duve :

- **Record dans les taux de conversion d'enregistrement.** BeMate a mis en place un processus stratégique de check-in en ligne à l'aide de Duve. En envoyant des rappels WhatsApp aux clients qui n'avaient pas terminé leur enregistrement, BeMate a constaté une augmentation significative des conversions en enregistrement, atteignant un taux de 97% - avec une augmentation de 30% en seulement un mois d'intégration de WhatsApp comme canal de communication clé.

- **Augmentation de l'engagement avec la Guest App de Duve.** BeMate a constaté une augmentation significative de l'engagement des utilisateurs grâce à la Guest App de Duve, ce qui s'est traduit par une plus grande satisfaction des clients. En s'appuyant sur les données analytiques fournies par Duve, BeMate affine constamment son application pour s'aligner sur les préférences des clients, en se concentrant sur les messages les plus percutants, les besoins linguistiques et les questions les plus fréquemment posées. Cette approche garantit une expérience sur mesure pour chaque client pendant son séjour. En outre, l'intégration transparente des clés numériques SaltoKS dans l'application pour clients de Duve a éliminé la nécessité pour les clients de télécharger l'application SaltoKS sur leur téléphone afin d'accéder aux chambres. Grâce à l'intégration de SaltoKS à Duve, les clients peuvent facilement ouvrir leur chambre par le biais de la Guest App sans avoir à télécharger d'application sur leur téléphone.
- **Amélioration des communications avec les clients.** BeMate a commencé à utiliser les emplacements numériques de Duve pour guider plus efficacement les clients vers leurs applications personnalisées, réduisant ainsi la nécessité d'envoyer des messages supplémentaires aux clients. En outre, l'équipe de BeMate apprécie le système de communication centralisé offert par Duve, qui permet de tirer des informations dynamiques de manière transparente à partir de divers composants du système. Cette approche centralisée a permis à BeMate de créer un processus de communication efficace, garantissant que les clients reçoivent des informations pertinentes et en temps voulu, améliorant ainsi l'engagement et la satisfaction globale des clients.





Ramon Bielsa, directeur de la division des chambres chez BeMate, a déclaré : “Duve a révolutionné nos opérations :

“Duve a révolutionné nos opérations, libérant un temps précieux pour notre personnel, qui est désormais investi dans des interactions personnalisées avec les clients. Duve veille à ce que toutes les informations nécessaires soient facilement accessibles aux clients, ce qui améliore leur expérience. L'intérêt est évident : Duve permet non seulement à votre personnel de gagner du temps, mais aussi de le transformer en temps de qualité passé avec les clients, ce qui rend leur séjour plus mémorable. C'est un outil inestimable pour tenir les clients informés et les mettre à l'aise, avec toutes les informations dont ils ont besoin à portée de main.”

Conclusion

L'adoption de Duve par BeMate a révolutionné son approche de l'hôtellerie, en améliorant considérablement l'efficacité opérationnelle et l'engagement des clients. La plateforme de Duve s'est avérée essentielle dans la gestion de divers portefeuilles de propriétés, renforçant l'engagement de BeMate à offrir des expériences exceptionnelles à ses clients.

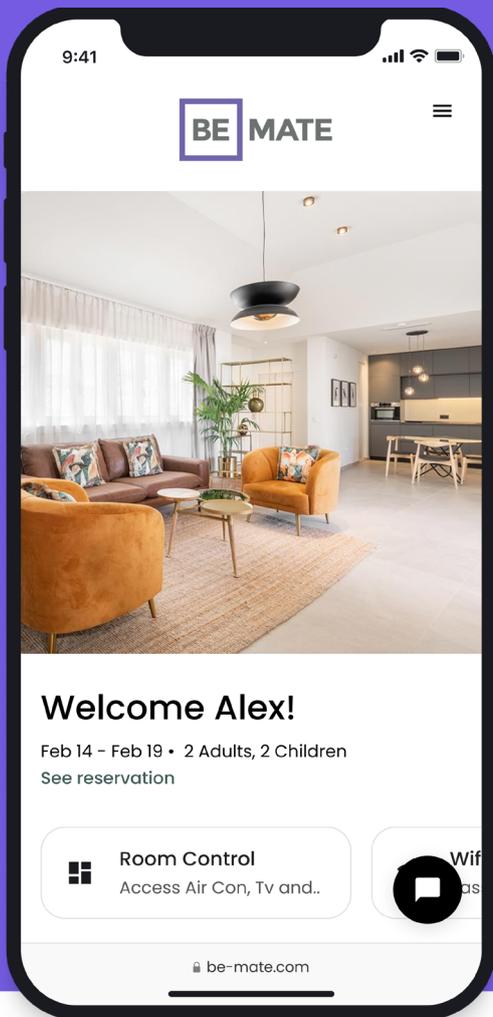




À propos de Duve

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 Guest App basée sur le web 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.

Produits Duve utilisés par BeMate



- ✓ Check-in en ligne
- ✓ E-mails de confirmation
- ✓ Messages programmés
- ✓ Centre de communication
- ✓ Guest app
- ✓ Upselling
- ✓ Check-out en ligne
- ✓ Emplacements numériques
- ✓ Clés mobiles

Ne vous contentez pas de moins.
Adoptez Duve dès maintenant !

Avec le check-in en ligne de Duve, plus de 83 % des clients effectuent le processus d'enregistrement avant leur arrivée, ce qui laisse à votre personnel le temps d'offrir à chaque client une expérience vraiment personnelle.

Réservez une démo

www.duve.com