

Comment le Domaine de Biar utilise Duve pour automatiser les communications avec les clients et obtenir un retour sur investissement de 143%.

Le Domaine de Biar, une élégante propriété du 18ème siècle transformée en un luxueux hôtel 4 étoiles, offre à ses clients une expérience d'évasion unique au milieu d'hectares de nature. Lorsque le Domaine de Biar a pris connaissance de la solution Duve, il en a immédiatement perçu le potentiel pour améliorer l'expérience de ses clients et rationaliser ses opérations. Dans cette étude de cas, nous explorons comment le Domaine de Biar a adopté Duve pour obtenir des résultats exceptionnels en termes de retour sur investissement, d'efficacité opérationnelle et de satisfaction des clients.





## Principaux défis

- **Communications manuelles avec les clients.**

Avant d'adopter Duve, le Domaine de Biar s'appuyait sur des processus de communication manuels pour les interactions avec les clients avant l'arrivée et après le départ. Cette approche est devenue de plus en plus inefficace, exigeant beaucoup de temps et d'efforts pour saisir manuellement et envoyer quotidiennement aux clients les informations relatives à la réservation.

- **Possibilités limitées d'upselling.**

L'établissement a cherché à maximiser ses revenus en proposant des services supplémentaires tels que le petit-déjeuner, le early check-in, les massages et le late check-out. Cependant, aucun outil efficace n'a été mis en place pour promouvoir ces services auprès des clients.

- **Efficacité opérationnelle.**

Avec l'expansion de l'établissement, la gestion des interactions et des demandes des clients est devenue de plus en plus complexe. Il est devenu évident qu'une plateforme unifiée était essentielle pour rationaliser les opérations. En outre, la gestion des communications multicanal avec les clients a posé des problèmes, car il n'y avait pas de plateforme centralisée pour suivre les conversations sur les différents canaux. L'enregistrement manuel des numéros de téléphone après chaque interaction avec les clients ajoutait à l'inefficacité du processus.



## La solution Duve

Le Domaine de Biar a adopté Duve pour relever de nombreux défis liés à l'expérience de ses clients et à ses opérations. Les outils de communication de Duve ont permis à la propriété d'automatiser les interactions avec les clients, y compris les rappels avant l'arrivée et les suivis après le séjour. L'application pour les clients a fourni une plateforme intuitive permettant aux clients d'accéder à des informations et d'acheter des services supplémentaires. En outre, Duve s'est intégré de manière transparente aux clés mobiles SaltoPro Access, améliorant ainsi le confort en cas d'arrivée tardive.

## Résultats obtenus avec Duve :

- **Communication efficace avec les clients.** Duve a regroupé toutes les communications avec les clients au sein d'une même plateforme, éliminant ainsi la nécessité de suivre les numéros de téléphone ou de jongler entre plusieurs canaux. Cela a permis d'améliorer l'efficacité et de s'assurer que les clients recevaient des réponses rapides et cohérentes. En outre, les clients ont pu facilement accéder à des informations sur les équipements et les services de l'établissement, grâce à des QR codes placés dans les chambres, qui les ont conduits à leur application personnalisée. Enfin, le Domaine de Biar a également été en mesure d'encourager les réservations en direct pour les clients qui reviennent en créant un e-mail automatisé incluant un code promo offert aux clients après leur départ.
- **Un retour sur investissement exceptionnel.** Le Domaine de Biar a atteint un retour sur investissement mensuel moyen impressionnant de 143 %, grâce à la rationalisation du processus de vente additionnelle. Les e-mails envoyés avant le check-in invitent les clients à explorer et à acheter des services supplémentaires, ce qui se traduit par une augmentation des revenus.
- **Amélioration des opérations.** Grâce à Duve, le Domaine de Biar est maintenant en mesure de se préparer bien à l'avance aux arrivées tardives. La réception fermant à 22 heures, il utilise l'intégration des clés mobiles SaltoPro Access via Duve pour permettre aux clients nocturnes d'accéder facilement à la propriété et à leurs chambres.





Francesca Schiraldi, responsable du développement au Domaine de Biar, nous a fait part de ses impressions :

*“Lorsque j’ai entendu parler de Duve pour la première fois, je me suis dit “Oh mon dieu, OUI !”. Je suis très satisfaite de Duve et de toutes ses fonctionnalités, je les note 5/5. Les trois fonctionnalités les plus intéressantes pour nous sont les communications automatisées avec les clients, la guest app et, bien sûr, les ventes additionnelles qui nous permettent d’offrir une expérience encore meilleure à nos clients.”*

# Conclusion

Le partenariat entre le Domaine de Biar et Duve a permis d'améliorer de façon remarquable l'expérience des clients et la génération de revenus. Avec un retour sur investissement positif, une communication efficace avec les clients et un engagement accru de leur part, Duve s'est avéré être un atout précieux pour l'établissement. Alors que le Domaine de Biar continue d'offrir une escapade élégante en pleine nature, Duve reste un outil essentiel pour offrir un service exceptionnel et stimuler la croissance des revenus.

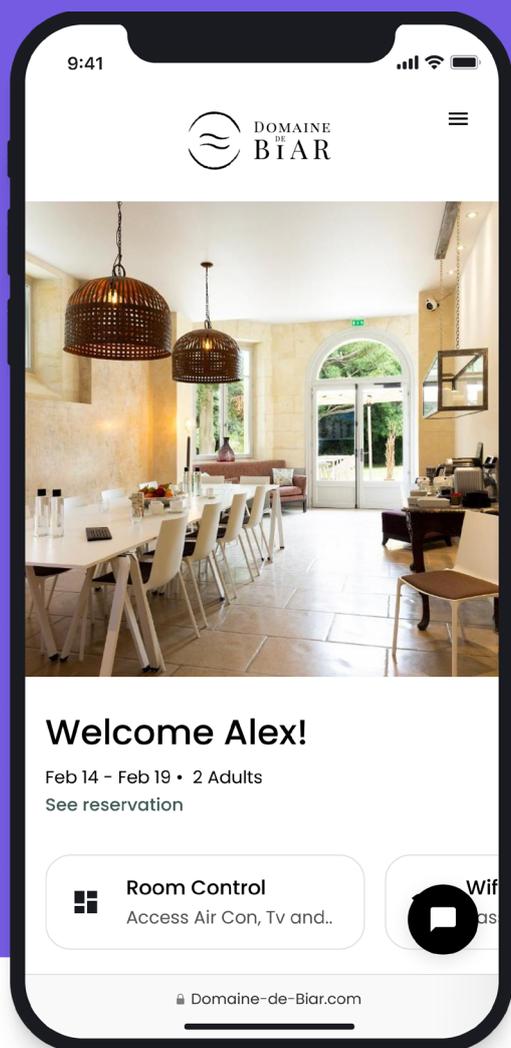




## À propos de Duve

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 le Domaine de Biar



- ✓ Check-in en ligne
- ✓ Messages programmés
- ✓ Centre de communication
- ✓ Guest app
- ✓ Upselling
- ✓ Check-out en ligne

**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](http://www.duve.com)