



Comment HostnFly a utilisé Duve pour simplifier la communication avec ses clients et augmenter les revenus de 90 marques différentes.

HostnFly, leader du marché de la location d'appartements à Paris, recherchait un système flexible qui lui permettrait de gérer des milliers de locations à travers la France, qui accueillent des clients de plusieurs pays parlant une multitude de langues.



Pourquoi est-ce important ?

Le siège social d'Hostun Fly avait besoin d'une solution qui lui permettrait de suivre et de coordonner efficacement les heures d'arrivée et de départ des clients, de communiquer avec des milliers de clients en même temps et de vendre des articles spécifiques à différents clients en fonction des propriétés qu'ils ont réservées.

La solution web flexible de Duvé permet à HostnFly de gérer plusieurs marques à partir d'un seul compte, tout en incluant des analyses sur l'ensemble des marques, ou sur chacune séparément, afin de les aider à suivre les activités de leurs clients à tout moment. Avec des fonctions telles que le check-in en ligne, HostnFly pourrait facilement proposer aux clients des offres promotionnelles avant leur arrivée.

Les 3 principaux objectifs : HostnFly recherchait une solution complète qui lui permettrait de gérer les offres promotionnelles et de communiquer efficacement avec ses clients.

- **Communication efficace avec les clients :**
fournir aux clients les informations dont ils ont besoin sur les heures d'arrivée et de départ, les suggestions locales et les guides du propriétaire.
- **Coordination des arrivées et des départs :**
coordonner les heures d'arrivée et de départ des locataires afin de mieux organiser les activités des entreprises de nettoyage.
- **Upsells personnalisés par marque :**
vente additionnelle d'achat de linge et d'autres services pour toutes les marques du réseau HostnFly.





“Duve est réellement un excellent partenariat pour nous. J’ai l’impression que nos commentaires sont vraiment pris en compte et que le service d’assistance est très réactif. Je trouve que Duve est un outil extrêmement utile pour gérer des milliers d’appartements à la fois. Et du côté des voyageurs, je le trouve également très intuitif.”

— Florentine Vacher, Directrice des partenaires.

Florentine Vacher, **directrice des partenaires**, a déclaré qu’elle était très satisfaite de Duve en tant que solution d’expérience client et qu’elle trouvait qu’il s’agissait d’un excellent outil :

Duve est réellement un excellent partenariat pour nous. J’ai l’impression que nos commentaires sont vraiment pris en compte et que le service d’assistance est très réactif. Je trouve que Duve est un outil extrêmement utile pour gérer des milliers d’appartements à la fois. Et du côté des voyageurs, je le trouve également très intuitif.”



Le processus de sélection

Au cours de son processus de recherche, Florentine Vacher a évalué les éléments différenciateurs du produit Duve, le support client et la valeur holistique en tant que partenaire stratégique et a finalement décidé que Duve était la solution la mieux adaptée :

Florentine Vacher, responsable des partenaires, a déclaré à propos de leur décision : " Nous sommes impatients de développer continuellement notre utilisation de Duve au sein d'Hostnfly en ajoutant des offres de montée en gamme supplémentaires, en donnant à chaque marque la possibilité de gérer et d'analyser son propre compte au sein de Duve, et en développant également nos manuels d'utilisation au sein de Duve. "

Les résultats

HostnFly a déployé Duve à l'ensemble des 90 marques, comprenant des milliers d'appartements, et a immédiatement constaté une communication simplifiée avec les clients, une augmentation des upsells et une réduction des demandes de renseignements de la part des clients.

- HostnFly a pu facilement augmenter ses ventes de linge grâce au check-in en ligne de Duve.
- À partir du check-in et du check-out en ligne de Duve, ils ont pu facilement se coordonner avec leurs sociétés de nettoyage pour les informer de l'endroit où elles doivent se trouver et du moment où elles doivent le faire, en fonction des heures d'arrivée et de départ prévues par les clients.
- Après avoir déployé leur offre de linge de maison, qui a été utilisée dans une grande partie des propriétés qu'ils gèrent, ils ont remarqué qu'ils avaient pu faire plus de 2 500 upsells en 2022.





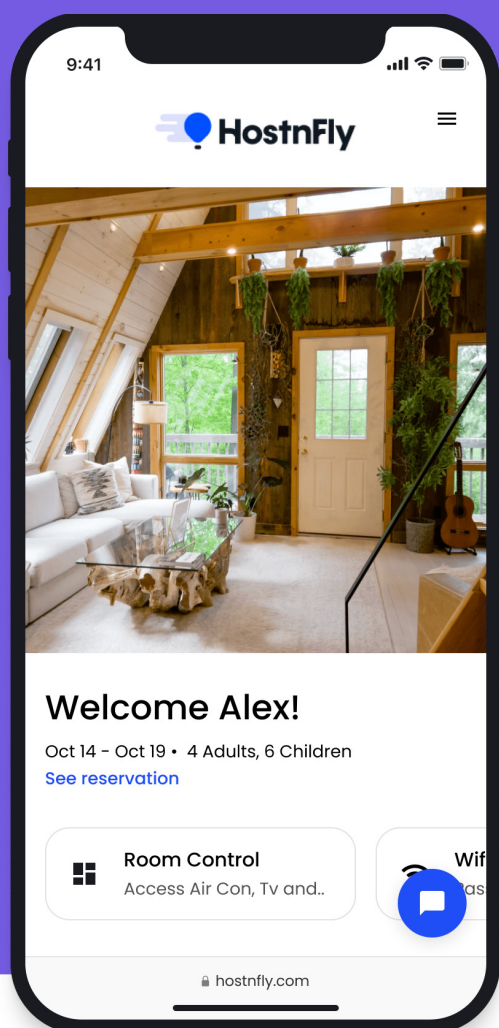
À propos de Duve

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.

A propos d'Hostnfly

HostnFly est une société de gestion locative qui gère de bout en bout des logements dans toute la France, permettant ainsi à chacun de gagner de l'argent avec son logement, en toute sérénité et en toute sécurité ! Pour les locataires et les propriétaires, le service client d'HostnFly est toujours à l'écoute, disponible et formé pour répondre à toutes les questions ! Pour les voyageurs, leur équipe d'assistance est disponible 24h/24 et 7j/7 pour tout gérer et faciliter le séjour des voyageurs.

Produits Duve utilisés par Hostnfly



- ✓ Check-in en ligne
- ✓ 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