



L'hôtel Le Six améliore son expérience 4 étoiles grâce à un retour sur investissement de 206 % généré avec Duve.

L'hôtel Le Six, un élégant hôtel 4 étoiles à Paris et l'un des 3 hôtels appartenant au groupe Les Maisons de Georges, a adopté Duve pour révolutionner l'expérience de ses clients. À la fin de l'année 2022, l'hôtel Le Six a intégré Duve dans ses opérations. Cette étude de cas illustre comment Duve a aidé l'Hôtel Le Six à simplifier les flux de travail de la réception et à améliorer l'expérience des clients.



LE
Six

HÔTEL & SPA





Les principaux défis

— **Défi n° 1 : Simplifier les flux de travail de la réception.**

L'hôtel Le Six souhaitait alléger la charge de travail de la réception, en rendant l'information plus accessible et en gérant les réservations de manière efficace.

— **Défi n° 2 : Optimiser la communication avec les clients.**

Il était essentiel de trouver le bon équilibre dans la communication avec les clients. L'hôtel Le Six, qui accueille une clientèle internationale venant des quatre coins du monde, devait non seulement offrir une assistance multilingue, mais aussi trouver le moyen précis de fournir des informations essentielles sans submerger les clients avec un trop grand nombre de communications.

— **Défi n° 3 : Améliorer l'expérience des clients et la vente additionnelle.**

L'hôtel Le Six souhaitait améliorer l'expérience de ses clients et augmenter ses revenus en proposant de manière transparente les services complémentaires qu'il offre dans son hôtel, tels que le transport, l'early check-in et les massages.



La solution Duve

En s'intégrant parfaitement au PMS de l'hôtel (Medialog), l'hôtel Le Six a pu déployer Duve afin de rationaliser les tâches de la réception, de faciliter la communication avec les clients et d'augmenter les revenus grâce à l'automatisation de la vente additionnelle.

Résultats obtenus avec duve

- **Résultat n° 1 : La rationalisation du flux de travail à la réception.** L'intégration de Duve et du PMS Medialog a révolutionné le flux de travail de la réception de l'hôtel Le Six. Cette collaboration harmonieuse automatise de nombreuses tâches de la réception, permettant au personnel de consacrer plus d'attention aux interactions personnelles avec les clients. L'intégration bidirectionnelle efficace entre Duve et Medialog garantit un échange souple des informations relatives aux réservations, créant ainsi un processus solide et efficace. Lorsque les réservations sont enregistrées dans Medialog, elles sont immédiatement synchronisées avec Duve, ce qui permet d'initier un parcours personnalisé

dans Duve. Une fois que les clients se connectent au check-in en ligne de Duve, leurs informations, y compris leurs préférences et leurs demandes, sont directement mises à jour dans le PMS de Medialog. Ce processus permet non seulement de rationaliser les opérations, mais aussi de créer des profils de clients enrichis, ce qui permet à l'hôtel Le Six d'offrir un service plus personnalisé et plus attentif.

- **Résultat n° 2 : Une communication adaptée et efficace avec les clients.** Avec Duve, l'hôtel Le Six a atteint l'équilibre parfait en matière de communication avec les clients, en veillant à ce que les informations fournies soient efficaces sans être intrusives. L'hôtel Le Six a communiqué avec ses clients en 18 langues grâce à l'application et aux outils de communication de Duve. Ce support multilingue continuera à faciliter la communication avec les clients à l'approche des Jeux olympiques de Paris, car l'hôtel Le Six prévoit d'utiliser Duve pour les informations relatives au transport. L'hôtel Le Six prévoit également d'utiliser les messages programmés de Duve afin d'adapter les messages aux différents groupes de clients qui arriveront pendant les Jeux Olympiques.
- **Résultat n° 3 : L'amélioration des processus d'upselling.** Duve a facilité l'upselling, en offrant aux clients des options de service personnalisées et en augmentant les revenus de l'hôtel. En mettant en place des ventes additionnelles tout au long du parcours du client, l'hôtel Le Six a noté que 28% des clients ayant effectué leur check-in en ligne via Duve ont demandé à acheter un service supplémentaire, ce qui a permis à l'hôtel Le Six d'obtenir un retour sur investissement de 206%.





Pauline Larrouy, directrice générale de l'hôtel Le Six, a déclaré :

“Dès que nous avons découvert Duve, nous avons eu une excellente expérience, en grande partie grâce à notre excellent Customer Success Manager, Bruno. La flexibilité de la plateforme Duve nous permet de nous adapter aux changements et d'ajuster le parcours de nos clients, de manière indépendante, lorsque cela est nécessaire. Plus important encore, Duve nous aide à rationaliser notre travail à la réception, ce qui permet à notre équipe de consacrer plus de temps aux interactions personnelles avec nos clients, ce qui est inestimable pour améliorer leur expérience globale.”

Conclusion

L'intégration de Duve par l'hôtel Le Six a considérablement amélioré son efficacité opérationnelle et l'expérience de ses clients, montrant ainsi que Duve est un outil essentiel à l'innovation de l'hôtel.

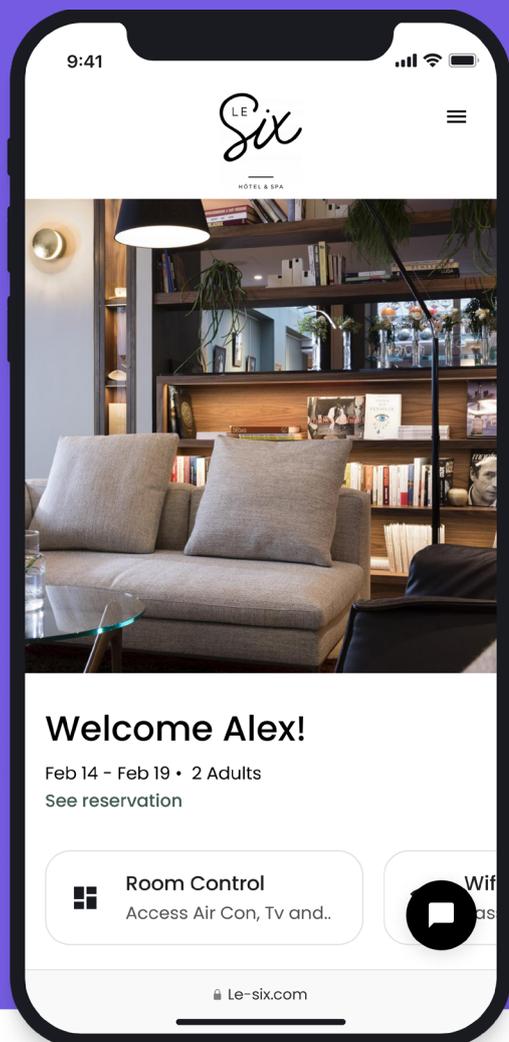




À propos de Duve

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 l'Hôtel le Six



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

**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