



Duve propulse l'hôtel d'Imagos Hospitality Group au sommet du sans contact.



Dans le secteur des hôtels de charme, l'industrie est restée relativement stagnante au cours des dernières décennies, incapable de rivaliser avec les grands hôtels d'entreprise. Cependant, Imagos Hospitality Group a exploité la puissance de la technologie moderne pour rompre ce statu quo et changer la donne. En combinant des lieux originaux et attrayants avec des expériences personnalisées et harmonieuses, Imagos révolutionne le secteur tout en préservant son image et son style. Les clients peuvent utiliser l'application Duve pour s'enregistrer, demander des serviettes fraîches et recevoir des recommandations locales à partir de leur téléphone, grâce à l'optimisation des lacunes et à l'amélioration de l'automatisation. L'accent mis sur l'inclusivité signifie que tout le monde peut désormais faire l'expérience d'un lieu de séjour inoubliable, avec un accueil inégalé.

Imagos



Imagos Hospitality Group, propriétaire du Playpark Lodge à South Lake Tahoe, propose un hôtel de charme offrant un check-in automatique sans contact pour les aventuriers impatientes. Imagos Hospitality Group utilisait déjà le sans contact avant d'utiliser Duve, mais après une seule démonstration, ils ont réalisé que Duve offrait les pièces manquantes à leur solution. Ils ont donc remplacé leur solution existante pour que Duve couvre l'ensemble de l'expérience du client. Le succès du Playpark Lodge et de sa direction leur a offert l'opportunité d'étendre leur solution à deux autres boutique hotels au lac Tahoe, en Californie, et de faire de Duve un élément clé de l'expérience des futurs clients.



Intégration de Duve dans un business model 100% sans contact

Imagos Hospitality Group recherchait une solution tout-en-un qui lui permettrait de poursuivre son modèle économique 100% sans contact tout en maintenant un support client de qualité.

- **Maintenir un business model sans contact**

Ne disposant pas de réception, ils voulaient que leurs clients comprennent à quel point il était simple de s'enregistrer en ligne, d'entrer dans leur chambre et d'accéder à toutes les informations dont ils avaient besoin sans devoir contacter l'un de leurs employés en cours de route.

- **Offrir un service à la clientèle de haute qualité**

Bien que le business model soit sans contact, il était essentiel d'offrir aux clients un moyen simple de communiquer avec le personnel, à tout moment.

- **Fournir une Guest App sans téléchargement**

Il s'agit de permettre aux clients d'accéder à toutes les informations qu'ils recherchent ou dont ils ont besoin à portée de main, à savoir, de nos jours, via leur smartphone.



Les résultats

Le succès de Playpark Lodge et de ses responsables leur a donné l'occasion d'étendre leur solution technologique à deux autres hôtels de charme au Lake Tahoe en Californie, Duve étant dès lors un élément clé de l'expérience clients.

- Ils ont amélioré leur processus de check-in sans contact lorsqu'ils se sont associés à Duve et ont remarqué qu'ils étaient en mesure d'offrir une automatisation complète à partir du moment où les clients réservent dans leur hôtel.
- Étant donné que les hôtels pratiquent le self check-in, il était ESSENTIEL de fournir des informations d'accès. Les e-mails d'arrivée automatisés de Duve, les SMS et la diffusion d'informations avant l'arrivée ont scellé cette collaboration pour Imagos Hospitality Group. Grâce aux messages préprogrammés de Duve, le groupe a pu garder le contrôle des arrivées et des départs avec un minimum d'efforts manuels de la part du personnel. Une fois le pré-check-in effectué, les clients ont un accès complet à leur application client complète (basée sur le Web, sans téléchargement) où ils peuvent se renseigner sur l'hôtel, les FAQ, les CGV, les détails de leur réservation et tout ce que l'hôtel décide de fournir dans l'application client (comme des choses amusantes à faire dans la région ou des playlists musicales à écouter pendant leur séjour). De plus, grâce aux données analytiques de Duve, l'hôtel a pu constater une forte utilisation de l'application client dès la phase de pré-check-in.
- Grâce à la fonction de check-out de Duve, l'obtention d'un retour d'information cohérent de la part de leurs clients leur a permis d'optimiser le parcours des clients du début à la fin. En conséquence, Imagos Hospitality Group et ses dirigeants ont accumulé plus de 2 000 commentaires avec une note moyenne de 4,7 étoiles dans chaque hôtel.

“Duve a transformé la façon dont nous communiquons avec nos clients et nous a permis de créer un parcours client vraiment unique, en accord avec la vision de notre marque et en créant une expérience hôtelière inoubliable.”

– Matt Aitchison, directeur général d'Imagos Hospitality Group



“Tout le monde est à la recherche d’une solution unique, et Duve a établi une norme qu’aucun autre concurrent n’a été en mesure d’atteindre jusqu’à présent. Depuis que nous avons adopté Duve dans notre stack technique hôtelier, nous avons changé la donne. Notre modèle économique repose sur le check-in automatique sans contact et sur une automatisation poussée. Ce qui nous a convaincu de choisir Duve, c’est son incroyable processus de pré-enregistrement. Il nous permet de saisir/mettre à jour des informations précises sur les clients (à des fins de communication et de marketing). C’était crucial car nous n’avons pas de réception pour que les clients s’enregistrent et fournissent toutes ces informations. Leur Guest App a été un autre argument de vente important pour nous. La personnalisation était essentielle et ils l’ont fait ! Enfin, les évaluations et les retours d’expérience sont essentiels dans l’industrie du voyage, et grâce aux fonctionnalités de Duve, nous avons été en mesure de recueillir ces avis, de les analyser et de les optimiser afin d’atteindre nos objectifs. Avec Duve, nous avons pu faire passer notre business model de Smart Hotel au niveau supérieur !”, déclare Ulysses Baltazar, directeur de la technologie chez Imagos Hospitality Group.



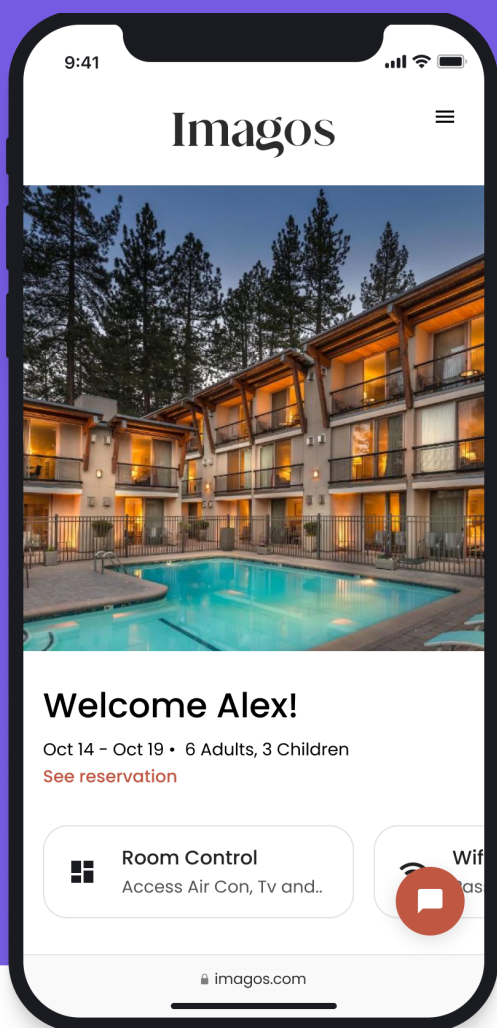
About Duve

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.

À propos d'Imagos Hospitality Group

Le marché de l'hôtellerie de charme n'a pas beaucoup progressé au cours des dernières décennies. Il ne pouvait tout simplement pas rivaliser avec les grands hôtels d'entreprise. Grâce à la technologie moderne, nous sommes en train de changer la donne, avec des lieux qui inspirent et suscitent l'enthousiasme, avec tout ce dont on a besoin, sans sacrifier le design et le style, tout en offrant des expériences personnalisées et harmonieuses.

Produits Duve utilisés par Imagos Hospitality Group



- ✓ E-mails de confirmation automatisés
- ✓ Check-in en ligne
- ✓ Centre de communication
- ✓ Guest app
- ✓ Upselling
- ✓ Emplacements numériques
- ✓ 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