

Comment l'hôtel 4 étoiles Les Bulles de Paris a utilisé Duve pour gérer son expérience client du début à la fin.

Situé au cœur du quartier latin de Paris, Les Bulles de Paris est un hôtel quatre étoiles qui accueille des visiteurs du monde entier désireux d'explorer les magnifiques sites de Paris.

Avec des installations telles qu'un restaurant et un bar, un centre de bien-être et un spa, des espaces de coworking et des salons d'affaires, cet hôtel de 44 chambres qui atteint presque constamment un taux d'occupation de 100 % était à la recherche d'une solution qui l'aiderait à gérer l'expérience de ses clients de A à Z.





Les Bulles de Paris, un hôtel 4 étoiles situé dans le centre de Paris, a déployé Duvé afin de mieux gérer l'expérience de ses clients. L'établissement avait besoin d'une solution qui les aiderait à gérer le grand nombre de personnes qui arrivent et repartent chaque jour, ainsi qu'à générer des flux de revenus supplémentaires puisque les revenus des chambres atteignaient généralement leur maximum. Après avoir installé Duvé, Les Bulles de Paris a immédiatement constaté un impact sur les ventes additionnelles achetées par les clients ainsi que sur l'efficacité de ses activités à la réception. Ils ont également remarqué que les clients appréciaient le confort de Duvé en ayant accès à toutes les informations dont ils avaient besoin sur leurs appareils personnels. En outre, ils ont constaté qu'il était beaucoup plus facile de suivre et de gérer les tâches quotidiennes de l'ensemble du personnel.

Automatiser la gestion des tâches, suivre les réactions des clients et vendre une variété de services.

Les Bulles de Paris était à la recherche d'une solution qui s'intégrerait parfaitement à son flux de travail et lui permettrait de gérer l'ensemble de l'expérience client du début à la fin, y compris l'automatisation des tâches, le suivi des commentaires des clients et la vente de divers services.

- **Proposer automatiquement des services supplémentaires.**

L'équipe souhaitait créer un système automatique de vente de services additionnels. Ces services comprenaient des coffrets pour les amoureux, des ballons, des bouteilles de champagne et d'autres packages destinés à être déposés dans les chambres des clients pour des occasions spéciales.

- **Réduire la charge de travail de la réception.**

Avec un taux d'occupation de 100 %, l'hôtel avait besoin d'un moyen permettant aux clients d'accéder facilement aux informations, ce qui a permis de réduire la charge de travail de la réception. En outre, ils voulaient pouvoir suivre toutes les tâches effectuées par l'équipe de nettoyage afin de s'assurer que les tâches pertinentes étaient effectuées par les membres du personnel concernés.

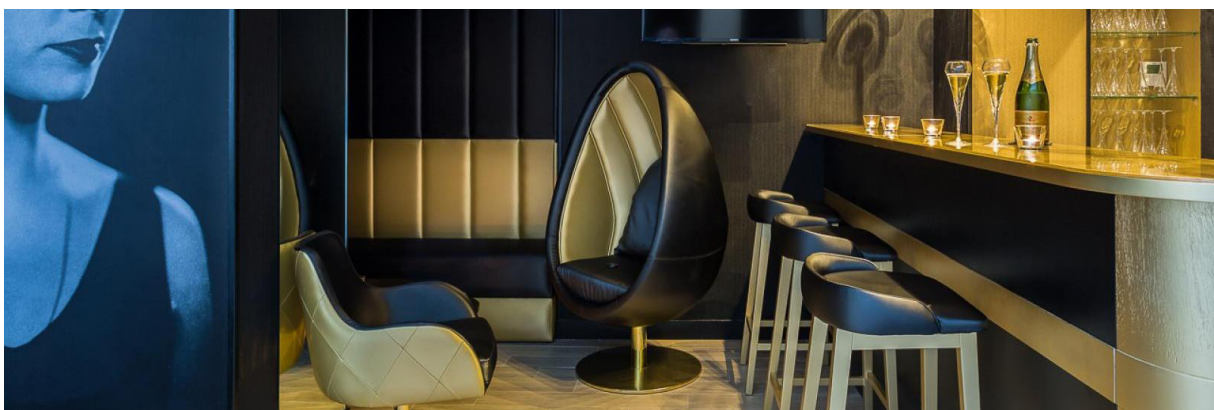
- **Recueillir les commentaires des clients.**

La collecte des commentaires des clients était essentielle pour Les Bulles de Paris, à la fois pour maintenir des notes élevées sur les sites d'agences de voyage en ligne et pour garantir qu'ils répondaient aux exigences de la classification annuelle de la propriété. En effet, les tests de classification annuels auxquels l'hôtel est soumis exigent une collecte active des commentaires des clients pour s'assurer qu'ils peuvent maintenir leur classification 4 étoiles.

Les resultats

Presque immédiatement après le déploiement de Duve, Les Bulles Des Paris a été en mesure de fournir à ses clients une solution exhaustive d'expérience client, en leur permettant de s'enregistrer en ligne avant leur arrivée, en créant un centre de communication transparent pour que les clients puissent communiquer avec le personnel, et en leur permettant d'acheter facilement des services supplémentaires à partir de l'application Guest App basée sur le Web.

- En utilisant le check-in en ligne de Duve, Les Bulles de Paris ont pu recueillir des informations précieuses sur les clients, y compris leurs véritables adresses e-mail, numéros de téléphone et documents d'identité, ce qui a permis d'améliorer efficacement les profils des clients.
- Les Bulles De Paris a pu vendre automatiquement des early check-ins et des late check-outs avec un minimum d'effort de la part de son personnel. En outre, ils ont proposé à leurs clients d'acheter des forfaits pour des occasions spéciales directement à partir de la Guest App et ont constaté une augmentation significative de leurs revenus grâce aux upsells.
- En utilisant les outils de messagerie automatisés de Duve, le personnel des Bulles de Paris a constaté une réduction significative du temps consacré à la communication. Rien qu'en 2022, plus de 10,5 millions de messages automatisés ont été envoyés, y compris des e-mails de confirmation entièrement personnalisés qui s'alignent sur la marque de l'hôtel et des messages préprogrammés qui promeuvent des offres de vente additionnelle. En outre, les clients ont pu communiquer avec le personnel dans 16 langues différentes, ce qui a encore simplifié le processus de communication.



- Ils ont pu gérer efficacement les tâches, depuis l'affectation de personnes à des tâches spécifiques jusqu'à la spécification de ce qui doit être fait exactement. Grâce à l'application Guest App de Duve, ils ont également pu fournir numériquement à leurs clients toutes les informations dont ils avaient besoin pendant leur séjour.
- Les clients ne sont pas toujours à l'aise pour partager leurs commentaires honnêtes en personne, mais avec le check-out numérique de Duve, Les Bulles de Paris est en mesure de recueillir les commentaires des clients avant qu'ils ne quittent l'hôtel, et de s'épargner potentiellement une mauvaise critique sur les sites des agences de voyages en ligne (OTA). Les Bulles de Paris ont également tiré parti du check-out numérique de Duve pour répondre à l'exigence de recueillir les commentaires des clients avant leur départ afin de maintenir leurs 4 étoiles dans la classification annuelle de l'établissement.

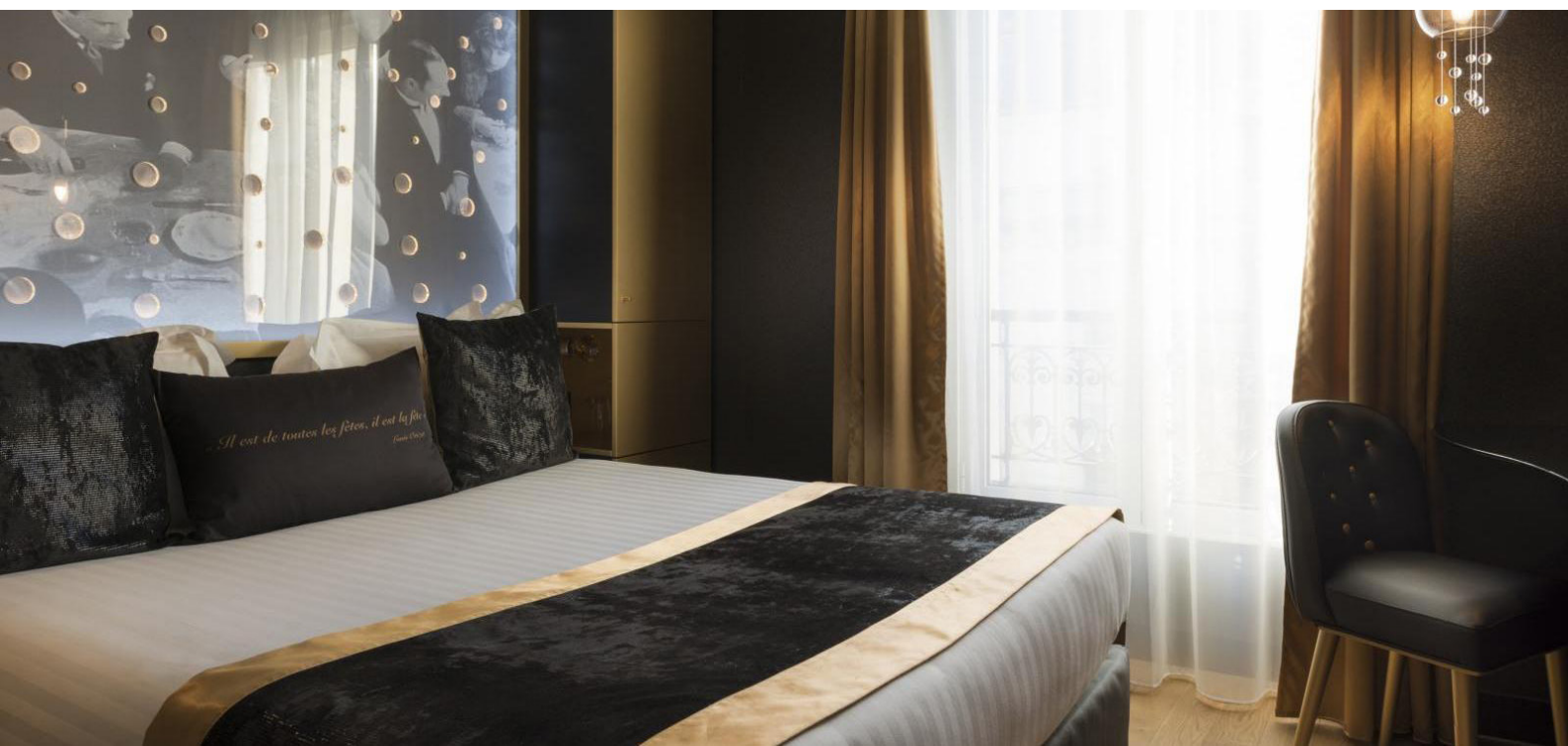


“Avant d'utiliser Duve, nous avions besoin de nombreux partenaires différents, mais maintenant nous pouvons ne compter que sur Duve en tant que solution complète d'expérience client de A à Z. Le produit est excellent et l'assistance que nous recevons est extraordinaire. De plus, nous sommes en mesure de vendre de nombreux early check-ins et late check-outs par l'intermédiaire de Duve avec un minimum d'effort de notre part. Duve nous aide vraiment à gérer le cycle de vie complet de l'expérience du client.”

— Julie Noiraud, Responsable de la réception

David Mezuman, PDG de Duve, partage son point de vue :

“Nous sommes ravis de continuer à étendre notre présence en France, et nous sommes honorés que Les Bulles de Paris ait choisi de faire confiance à Duve en tant que partenaire dès les premières étapes de notre expansion sur le marché français. Nous sommes fiers de constater qu'avec Duve, Les Bulles de Paris sont en mesure de mieux comprendre et répondre aux besoins de leurs voyageurs. Nous sommes impatients de continuer à répondre aux besoins de nos clients tels que Les Bulles De Paris et de faire avancer le monde de l'hôtellerie.”





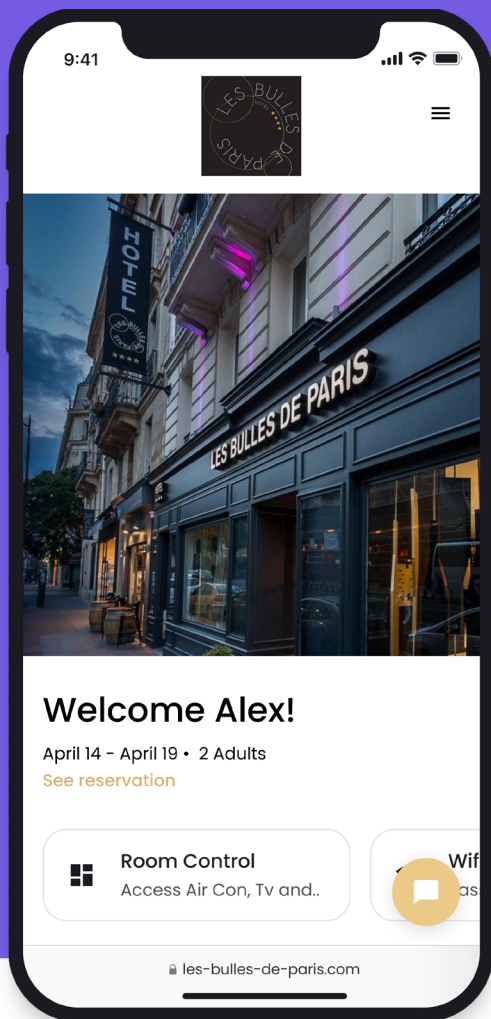
About Duve

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 de l'hôtel Les Bulles De Paris

Inspiré par le champagne, l'hôtel Les Bulles De Paris est situé au cœur du quartier latin de Paris, entre Notre-Dame et le Panthéon, non loin du jardin du Luxembourg. Aux Bulles de Paris, vous pourrez déguster des champagnes provenant de toute la France ainsi que le champagne exclusif de l'hôtel. Des cafés renommés et des endroits populaires pour le déjeuner sont à proximité de l'hôtel. L'hôtel bénéficie également d'un emplacement idéal pour faire du shopping dans le quartier du Marais et sur le boulevard Saint-Germain, ainsi que dans le célèbre grand magasin Le Bon Marché.

Produits Duve utilisés par Les Bulles de Paris



- ✓ 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 73 % 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