

White Villas atteint un retour sur investissement incroyable de 5523% grâce à l'utilisation proactive de la Guest App et des capacités de vente additionnelle de Duve

Smart Stay, une société de gestion immobilière spécialisée dans les resorts de charme à travers les Caraïbes, s'est embarquée dans un voyage innovant avec Duve. La mise en œuvre initiale de Duve à White Villas, l'une des stations balnéaires gérées par Smart Stay, s'est avérée être un succès. Dans cette étude de cas, nous expliquons comment White Villas a obtenu des résultats exceptionnels en améliorant l'expérience de ses clients et en augmentant ses revenus grâce à Duve.

WHITE VILLAS

— TURKS & CAICOS —



## Principaux défis

#### Outils limités de vente additionnelle.

Lors de la création de White Villas, aucun outil n'a été mis en place pour promouvoir efficacement et maximiser les opportunités d'upselling pour les nombreux services supplémentaires qu'ils voulaient offrir à leurs clients.

#### — Engagement des clients.

L'amélioration de l'engagement des clients et la mise en place d'une plateforme transparente permettant aux clients d'accéder et d'acheter des services supplémentaires étaient des objectifs impératifs.

#### - Efficacité opérationnelle.

Au fur et à mesure que leur portefeuille de propriétés s'élargissait, la gestion de plusieurs propriétés devenait de plus en plus difficile, en particulier pendant la haute saison. Garantir l'efficacité opérationnelle est devenu une préoccupation essentielle.



### La solution Duve

Smart Stay a présenté Duve à White Villas afin d'offrir une expérience mémorable à ses clients. Duve a permis à White Villas de vendre efficacement ses propres services et ceux de tiers, simplifiant ainsi le processus de vente additionnelle. Les outils de communication avancés de Duve ont également contribué à améliorer l'engagement des clients par le biais d'e-mails programmés, de rappels de check-in et d'emplacements numériques, offrant un accès pratique à la guest app pour les achats de services complémentaires.

#### Résultats obtenus avec Duve :

— Un retour sur investissement exceptionnel. White Villas a réalisé un incroyable RSI moyen de 5523 % en l'espace de cinq mois seulement après le déploiement de Duve. Ce résultat exceptionnel a non seulement permis d'augmenter considérablement les revenus, mais aussi de relever un défi crucial pendant les hautes saisons. En permettant aux clients d'acheter des

services supplémentaires via l'application client, White Villas s'est assuré que les réservations étaient faites à l'avance, avant qu'elles ne soient complètes. Le processus d'achat est sans effort pour les clients, puisqu'ils n'ont qu'à commander le service supplémentaire, laissant au personnel le soin de s'occuper du reste. Cette approche permet non seulement d'optimiser les recettes, mais aussi d'améliorer la satisfaction des clients.

- Taux élevé de check-in en ligne. White Villas a atteint un taux impressionnant de check-in en ligne de 90 %, ce qui a permis de simplifier le processus d'arrivée des clients et d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Ce processus d'enregistrement efficace libère un temps précieux pour les réceptionnistes sur place, qui peuvent ainsi offrir une attention personnalisée aux clients. De plus, l'équipe explique aux clients comment profiter au mieux de l'application de Duve pendant leur séjour, contribuant ainsi à une expérience mémorable. Les commentaires positifs des clients et les excellentes critiques témoignent du succès de Duve dans l'amélioration de la satisfaction des clients et de l'efficacité opérationnelle.
- Expériences personnalisées pour les clients. Grâce à la Guest App de Duve, White Villas a pu créer un programme d'excursion d'une semaine en fonction du type de groupe et de ses préférences. Cette approche personnalisée permet aux clients de profiter d'un séjour fluide et agréable sans avoir à rechercher des activités.







Karim Benchekroun, copropriétaire de White Villas, nous a fait part de ses impressions :

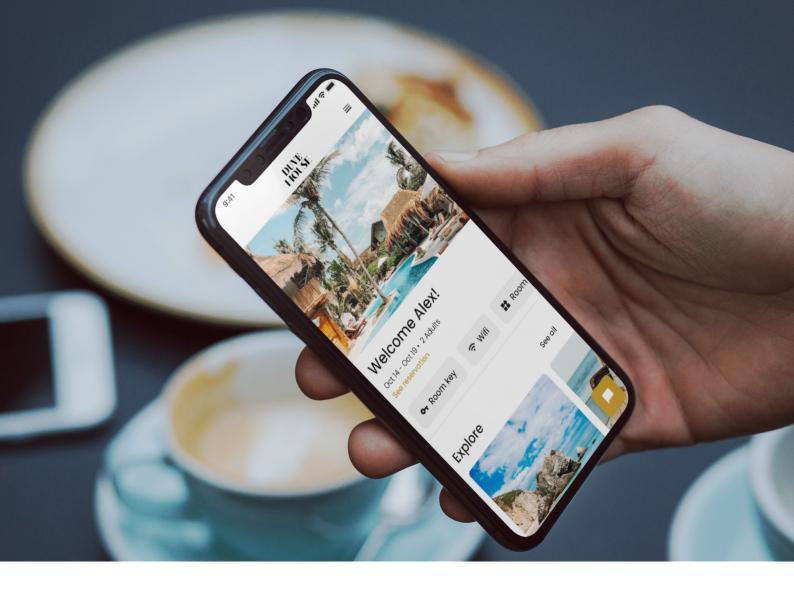
"En passant de la location de villas privées à des centres de villégiature de charme, tout était nouveau. Après avoir évalué plusieurs options, Duve s'est imposé comme la meilleure solution. Duve touche à toutes les facettes de l'expérience client – des ventes additionnelles à la Guest App, en passant par la communication, le check-in et le check-out. Les résultats sont éloquents : augmentation des revenus, amélioration de la satisfaction des clients et commodité inégalée. Il s'intègre parfaitement à notre écosystème, créant des expériences inoubliables pour les clients. Nos clients l'adorent, et cela se reflète dans les commentaires qu'ils nous laissent."



## Conclusion

L'adoption de Duve a révolutionné l'approche de White Villas en matière d'expérience client et de génération de revenus. Les données parlent d'elles-mêmes, avec un retour sur investissement remarquable de 5523% et un taux de check-in en ligne de 90%. Alors que Smart Stay poursuit son expansion dans d'autres propriétés, Duve reste un partenaire inestimable, qui fait partie intégrante de la réalisation de leurs objectifs de croissance et d'excellence du service.

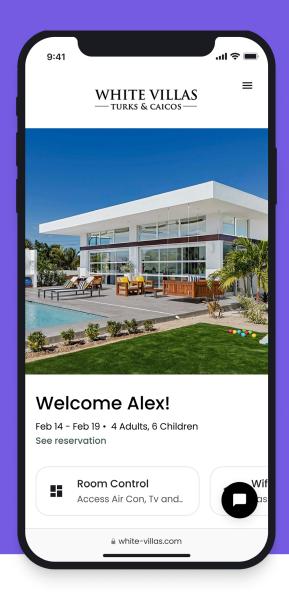




## À propos de Duve

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 White Villas



- 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.