

Comment Duve a permis d'augmenter le taux de satisfaction des clients au Sofitel London St James.

Le Sofitel London St James, l'hôtel phare de 183 chambres au cœur de Londres sous la marque Accor, cherchait à améliorer l'expérience de ses clients grâce à une communication personnalisée et à améliorer l'efficacité de ses opérations. Pour atteindre ces objectifs, l'hôtel s'est tourné vers Duve, dans le but d'améliorer la satisfaction des clients, de rationaliser les flux de travail et d'améliorer l'engagement des clients. La décision d'intégrer Duve a été guidée par l'engagement continu de l'hôtel à fournir une expérience personnalisée à chacun de ses clients.





Défis

— Adapter les communications aux différents profils des clients :

Le Sofitel London St James continuait à chercher des moyens de fournir des communications personnalisées et segmentées aux différents profils de clients qui choisissent d'y séjourner, y compris les nouveaux clients et ceux qui reviennent, les couples, les familles et ceux qui célèbrent des occasions spéciales. L'hôtel avait besoin d'une solution capable d'élaborer des messages sur mesure pour chaque segment, en veillant à ce que chaque interaction soit personnelle et authentique.

— Rationalisation des flux de travail du personnel et automatisation des tâches :

Afin de personnaliser réellement les communications avec ses clients, l'équipe du Sofitel avait une lourde charge de travail avec des processus essentiellement manuels, en particulier pour gérer les communications avec les clients et les préparatifs avant l'arrivée. Auparavant, il fallait envoyer des e-mails individuels et jongler avec plusieurs plateformes pour les SMS et les e-mails, entraînant une utilisation inefficace des ressources.

Améliorer l'expérience des clients tout en maintenant les normes de la marque de luxe :

Sofitel souhaitait améliorer la satisfaction de ses clients tout au long de leur parcours. Le défi consistait à trouver une solution capable non seulement d'améliorer l'expérience des clients, mais aussi de s'aligner de manière transparente sur la réputation de la marque de luxe de l'hôtel et de la renforcer.



La solution

Duve a fourni au Sofitel London St James une plateforme complète qui a permis de créer des flux de communication personnalisés et segmentés, d'automatiser les tâches manuelles et de faciliter les opportunités de vente avant l'arrivée. La solution était entièrement intégrée au PMS de l'hôtel, garantissant que toutes les informations sur les clients étaient centralisées et accessibles.

Résultats obtenus avec Duve :

Amélioration de la personnalisation et de la satisfaction des clients: Duve a permis au Sofitel de personnaliser les communications, en segmentant les messages en fonction des profils des clients, tels que ceux qui célèbrent des occasions spéciales, les types de groupes de voyageurs, ou les clients qui viennent pour la première fois par rapport à ceux qui reviennent. Ce niveau de personnalisation a permis de s'assurer que chaque interaction était pertinente et personnalisée. Le Sofitel St James a noté une augmentation de plus de 1% de la réputation et de la satisfaction de ses clients d'une année sur l'autre, reconnaissant le fait que Duve a contribué à cette réussite.



- Rationalisation des flux de travail du personnel et amélioration de l'efficacité: L'intégration de Duve a considérablement réduit la charge administrative de l'équipe du Sofitel en automatisant des tâches auparavant manuelles. Alors que l'équipe gérait auparavant les communications sur plusieurs plateformes, Duve a consolidé ces processus en un système unique et efficace. En permettant à l'hôtel de recevoir à l'avance des informations supplémentaires sur les clients concernant leur séjour, ainsi que les heures d'arrivée prévues, Duve a permis à l'équipe de mieux se préparer à l'arrivée de chaque client, optimisant ainsi la préparation opérationnelle. Cette approche proactive a non seulement amélioré l'expérience d'arrivée du client, mais aussi l'efficacité en rationalisant les flux de travail de l'équipe, ce qui lui a permis d'allouer les ressources de manière plus efficace. En consacrant moins de temps aux tâches administratives, le personnel a pu se concentrer davantage sur les interactions en face-à-face, ce qui a permis d'améliorer l'expérience globale des clients.
- Amélioration de l'expérience des clients et du retour sur investissement grâce aux upsells avant l'arrivée: Alors que l'objectif premier était d'améliorer la communication avec les clients et leur expérience globale, Sofitel a reconnu le potentiel plus large de la solution de Duve dans l'ensemble de ses opérations. En s'appuyant sur les messages automatisés et ciblés de Duve avant l'arrivée, l'équipe a non seulement amélioré l'expérience des clients, mais a également augmenté ses revenus grâce à des upsells tels que des surclassements de chambre et des extras sur la nourriture et de boissons. Ces offres ont été spécifiquement alignées sur les occasions et les préférences des clients, garantissant que chaque interaction soit personnelle et respecte les normes de la marque de luxe, au lieu d'une approche générique consistant à faire correspondre une offre au mauvais client.





Todd Debreceny, directeur de l'hôtel Sofitel London St James, a déclaré :

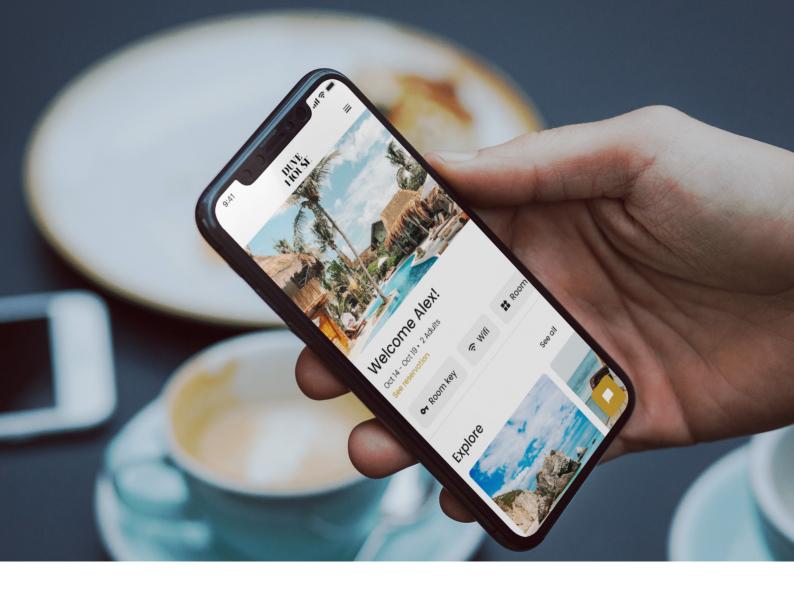
"Duve a contribué à améliorer la façon dont nous nous engageons avec nos clients en permettant à notre équipe de mieux comprendre et de se connecter avec chaque client. Il a transformé notre communication d'une approche fragmentée et manuelle en une expérience beaucoup plus transparente et personnalisée. Nous recevons désormais des informations essentielles sur nos hôtes avant leur arrivée, ce qui nous permet d'établir et de renforcer un lien personnel à l'avance et de veiller à ce qu'ils se sentent bien accueillis avant même leur arrivée. Cette initiative nous a aidés à améliorer la satisfaction de nos clients et l'efficacité de notre équipe. En outre, la plateforme s'aligne parfaitement avec notre marque de luxe, et l'assistance et la flexibilité fournies par l'équipe de Duve tout au long du projet ont été remarquables."



Conclusion

Duve fait désormais partie intégrante de la stratégie du Sofitel London St James visant à améliorer l'expérience des clients et à rationaliser les opérations. En automatisant les tâches préalables à l'arrivée et en personnalisant les communications, Duve a aidé l'hôtel à maintenir sa réputation d'excellence tout en s'adaptant aux besoins de ses clients. Le partenariat avec Duve continue à produire des résultats positifs, ce qui en fait un outil inestimable pour le succès durable 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 Sofitel London St James



- Check-in en ligne
- Upsell
- Guest app
- Messages programmés
- Hub de Communication
- Check-out en ligne
- **QR** Codes

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.