

Duve

Comment Duve a augmenté les revenus des upsells du Sofitel Sydney Darling Harbour en vendant plus de 35 000 \$ en un mois seulement.

Points forts

Plus de 34 000\$ de recettes d'upsells en un mois

Réalisé grâce à des stratégies personnalisées de vente additionnelle avant l'arrivée et à mi-parcours.

Augmentation de l'ADR grâce à des messages personnalisés

Les communications avant l'arrivée ont favorisé l'engagement des clients et les upsells.

Simplification de l'arrivée des clients

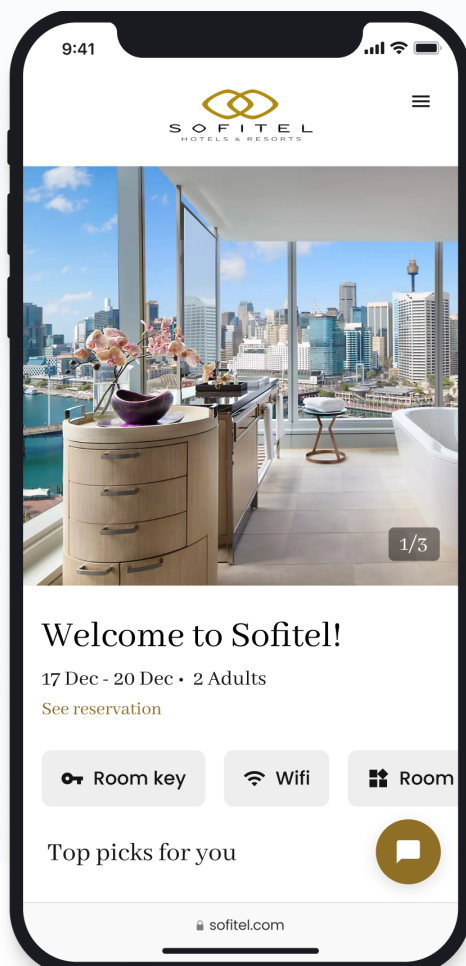
Réduction des frictions lors du check-in grâce à des communications ciblées avant l'arrivée pour définir des attentes dynamiques selon les profils des clients.



Je conseille aux autres hôteliers d'utiliser intégralement les fonctions d'automatisation et de personnalisation de Duve pour les upsells et l'envoi de messages. En tant qu'hôtel 5 étoiles, la capacité de Duve à adapter les communications à chaque profil de client s'est avérée inestimable et a permis d'obtenir des résultats très efficaces.”



Tracey Carter Knox,
Director of Revenue at
Sofitel Sydney Darling Harbour.



Modules utilisés

- ✓ Check-in en ligne
- ✓ Upsells personnalisés
- ✓ Guest app
- ✓ Messagerie programmée intelligente
- ✓ Hub de communication (WhatsApp, SMS, e-mail)
- ✓ Points numériques (QR codes)
- ✓ Check-out en ligne

Introduction

Le Sofitel Sydney Darling Harbour, un luxueux hôtel 5 étoiles de 590 chambres situé au cœur du trépidant port de Sydney, cherchait des moyens innovants pour générer des revenus supplémentaires et améliorer la communication avec les clients. En mettant l'accent sur l'optimisation des flux de travail, la personnalisation de l'expérience client et l'augmentation de la satisfaction, l'équipe avait besoin d'une solution qui s'aligne sur l'image de la marque de luxe. En déployant Duve, l'hôtel a obtenu des résultats impressionnants, en intégrant des communications personnalisées, des stratégies efficaces de vente additionnelle et des optimisations opérationnelles dans un système unique qui a amélioré à la fois l'expérience des clients et la performance des revenus.

S O F I T E L
HOTELS & RESORTS



Défis

1

Augmenter les revenus au-delà du prix des chambres :

L'hôtel souhaitait augmenter ses revenus grâce à des services supplémentaires tels que le surclassement des chambres, la restauration et les early check-ins. Cependant, avant la mise en place de Duve, la plupart des initiatives d'upsells reposaient sur des méthodes traditionnelles, telles que des offres en personne à la réception ou sur le site de réservation en direct de l'hôtel. Bien que ces approches aient parfois été couronnées de succès, elles produisaient des résultats irréguliers et manquaient d'évolutivité.

2

Gestion inefficace de la communication avec les clients :

Avant Duve, les communications avec les clients étaient gérées à l'aide d'une variété d'outils distincts, y compris une plateforme de messagerie de base qui manquait de flexibilité et ne s'intégrait pas au nouveau système de gestion immobilière (PMS) de l'hôtel.

3

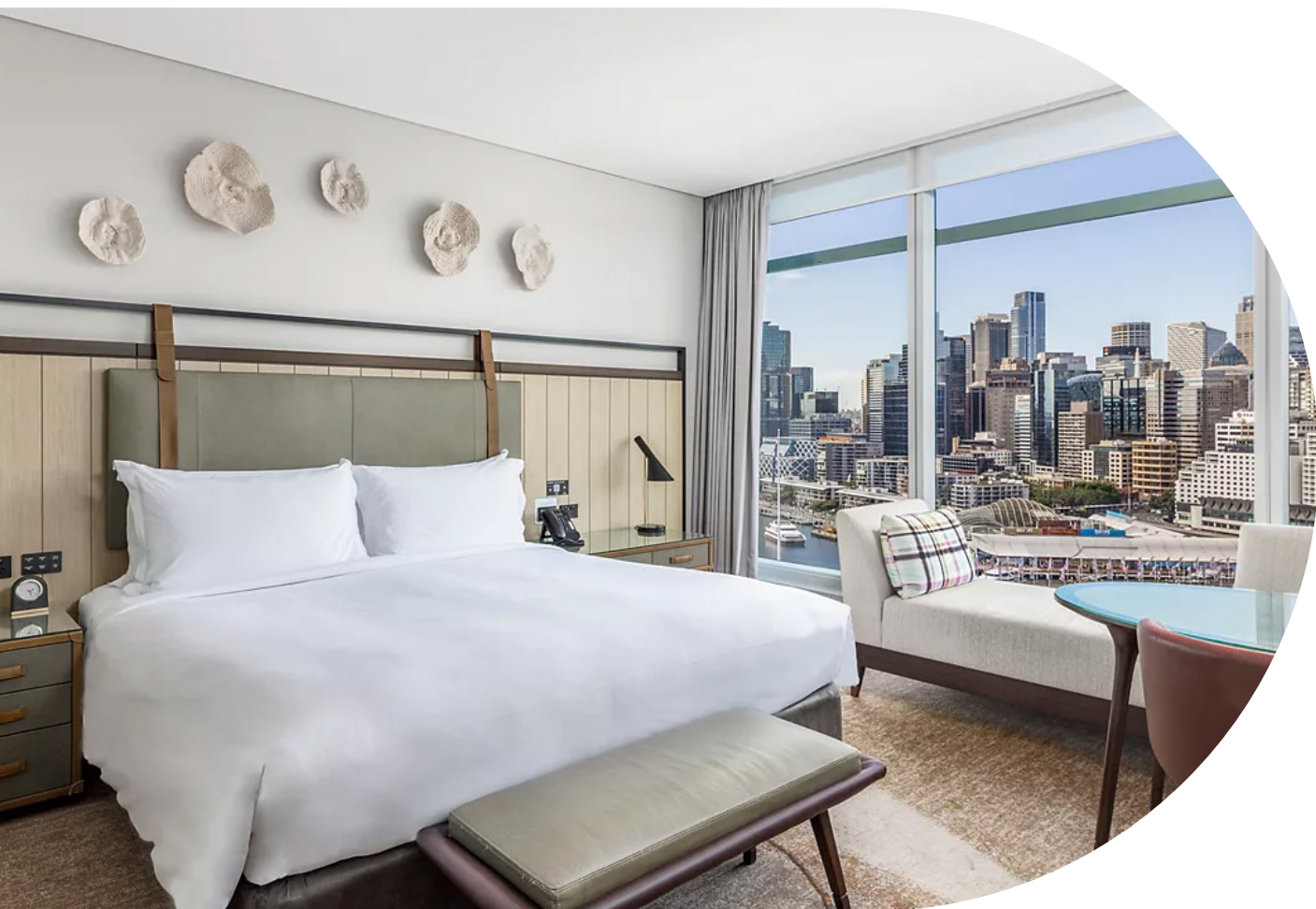
Processus de check-in standard :

Le processus de pré-arrivée exigeait que tous les clients, quel que soit leur statut de membre ou leur canal de réservation, effectuent un enregistrement complet à la réception. Cette approche standard a fait rater des occasions d'offrir une expérience personnalisée et harmonieuse à des clients ayant des profils différents.



La solution

La plateforme tout-en-un de Duve a transformé la façon dont le Sofitel Sydney Darling Harbour gère la communication avec ses clients, les préparatifs avant l'arrivée et les upsells. En automatisant et en segmentant les messages avant l'arrivée en fonction des profils des clients, des canaux de réservation et des niveaux de fidélité, Duve a fourni des parcours personnalisés qui ont considérablement augmenté l'engagement des clients. Le hub de communication centralisé de la plateforme a permis de centraliser toutes les demandes des clients sur une seule plateforme, rationalisant ainsi les réponses et améliorant l'efficacité. En outre, les fonctionnalités stratégiques de Duve ont contribué à une augmentation notable du chiffre d'affaires de l'hôtel d'un mois sur l'autre.



Résultats obtenus avec Duve

— **Doublement du chiffre d'affaires des upsells d'un mois sur l'autre :**

En utilisant les fonctionnalités de messagerie et d'upsell de Duve avant l'arrivée, le Sofitel Sydney Darling Harbour a doublé ses revenus de ventes additionnelles de septembre à octobre. En octobre, l'hôtel a généré plus de 34 000 \$ en revenus liés aux upsells, en vendant des surclassements de chambre, des early check-ins et des late check-outs.

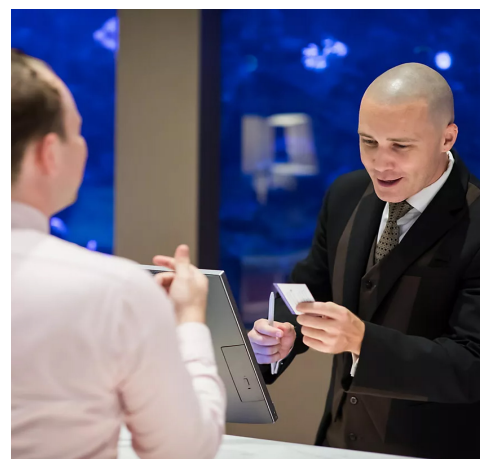
Cette croissance substantielle a été stimulée par un message WhatsApp stratégique, envoyé automatiquement via la fonction de messagerie programmée de Duve 10 jours avant l'arrivée des clients. Ce message guide les clients vers leur application personnalisée et encourage l'engagement avec les options de vente additionnelle disponibles.

— **Impact positif sur la croissance du tarif journalier moyen (ADR) de l'hôtel :**

En automatisant les offres d'upsells, l'hôtel a connu un flux continu d'achats complémentaires, améliorant l'engagement et les achats avant l'arrivée tout en sensibilisant aux options disponibles pour les clients qui préféraient finaliser leurs choix à la réception.

— **Amélioration de l'expérience des clients en alignant les attentes à l'arrivée :**

En recueillant à l'avance les détails du pré-check-in, l'hôtel a simplifié le processus d'arrivée, ne laissant que les tâches essentielles - telles que la vérification de l'identité - à effectuer en personne, conformément à la politique de l'hôtel. Des communications personnalisées avant l'arrivée ont permis de définir des attentes claires, en informant les clients des exigences spécifiques en fonction de leur profil et de leur statut de membre. Cette approche a permis non seulement d'améliorer les opérations de la réception, mais aussi de garantir une expérience de check-in plus fluide et plus efficace pour les clients.





“

Lorsque nous avons recherché des solutions de ventes additionnelles et de communication, Duve s'est rapidement distingué. Contrairement à d'autres outils, les capacités avancées de Duve nous permettent de gérer toutes les opérations en contact avec les clients à partir d'une seule plateforme, ce qui a été un facteur clé dans notre décision. Duve a considérablement renforcé notre capacité à générer des revenus supplémentaires. En tirant parti de ses capacités de communication et de vente additionnelle, nous sommes en mesure de proposer des offres personnalisées au moment idéal pour nos clients, ce qui se traduit par une augmentation constante et substantielle de nos revenus.

— Tracey Carter Knox,
directrice des recettes au Sofitel Sydney Darling Harbour



Conclusion

Duve a permis au Sofitel Sydney Darling Harbour de réaliser une croissance significative de son chiffre d'affaires et de son efficacité opérationnelle, tout en renforçant sa réputation en tant que destination de luxe incontournable. En automatisant les processus manuels, en personnalisant les interactions avec les clients et en générant des revenus supplémentaires par le biais de ventes additionnelles, Duve est devenu un partenaire essentiel du succès croissant de l'hôtel.



“

**Duve a
considérablement
renforcé
notre capacité
à générer
des revenus
supplémentaires**

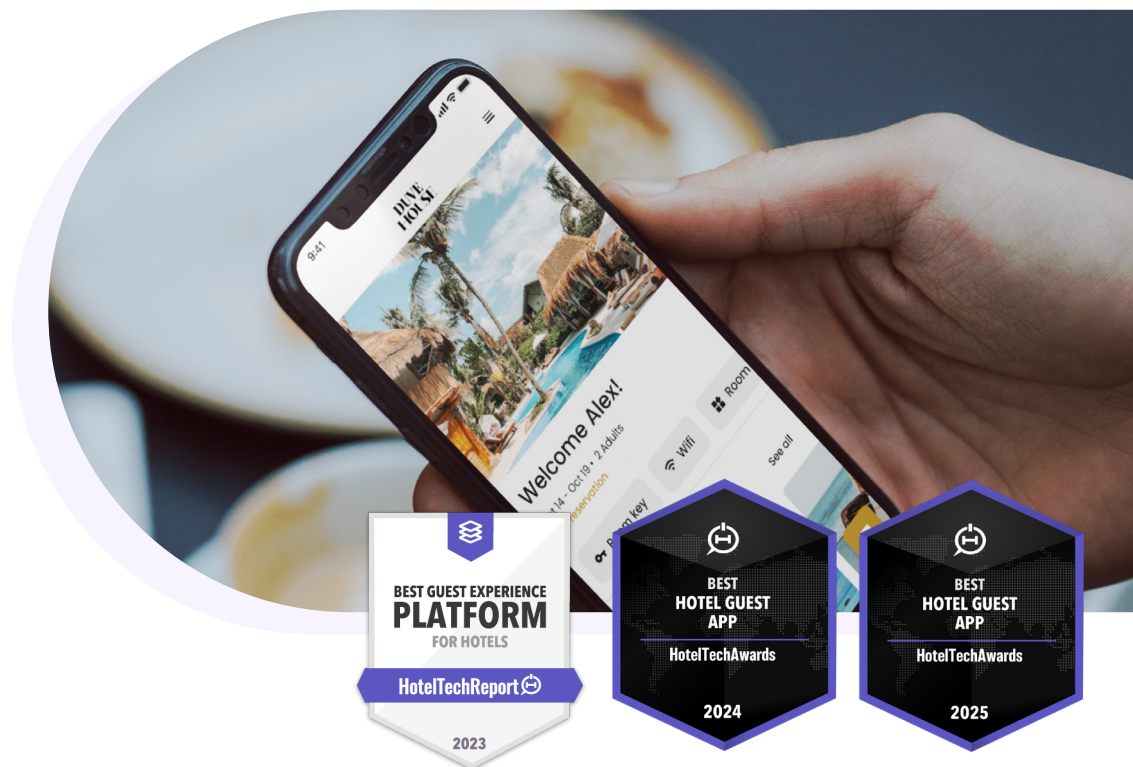
Tracey Carter Knox,
directrice des recettes au Sofitel
Sydney Darling Harbour.



À propos de Duve

Duve redéfinit la façon dont les clients font vivre l'hôtellerie grâce à sa suite d'expérience client entièrement personnalisée. En adaptant chaque aspect du parcours du client, Duve permet aux entreprises du secteur de l'hôtellerie de disposer d'une solution qui crée des expériences mémorables pour leurs clients. En combinant parfaitement l'automatisation et la personnalisation, Duve aide les hôteliers à rationaliser leurs opérations, à gagner du temps, à améliorer la satisfaction de leurs clients et à trouver de nouvelles opportunités de revenus, tout en gardant leur marque au premier plan.

Approuvé par des milliers d'hôtels et de locations de vacances dans le monde entier, Duve permet aux entreprises du secteur hôtelier de personnaliser les interactions, d'anticiper les besoins des clients et de dépasser leurs attentes tout au long de leur séjour.



**Ne vous contentez pas de moins.
Adoptez Duve dès maintenant !**

Réservez une démo

www.duve.com