



Comment l'Hôtel Am Konzerthaus (MGallery Vienna) a généré 6 500 € de revenus en upsell et a généré des commentaires positifs de la part de ses clients grâce à la Suite d'Expérience Client de Duve.

Points forts

Près de 6 500 euros de revenus provenant des upsells

Réalisé pendant les fêtes de fin d'année grâce à des offres saisonnières personnalisées et à des messages automatisés.

Amélioration de la communication avec les clients

Consolidation de tous les canaux de communication, permettant d'améliorer la satisfaction des clients et d'obtenir une note de 4,7 dans les outils d'évaluation internes de Duve.

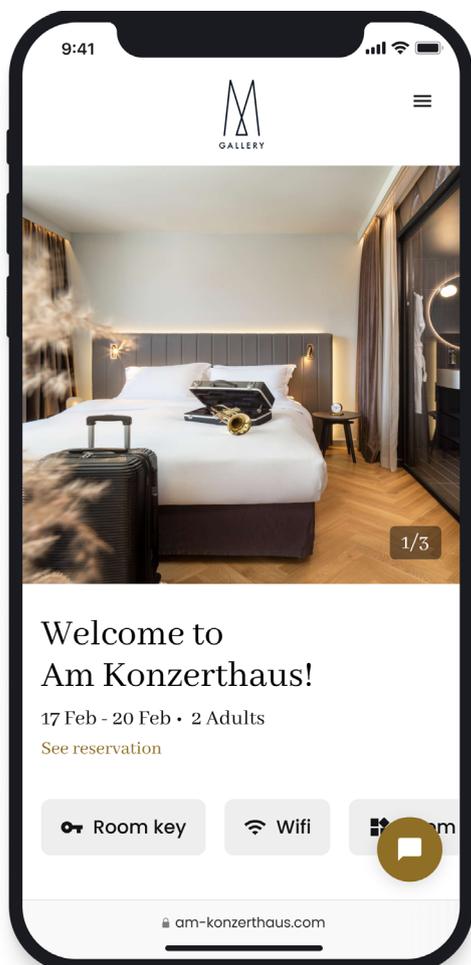
Une seule plateforme pour tous les besoins du personnel

Des outils optimisés ont permis des opérations fluides et une collaboration efficace entre les différents services.

“

La vente additionnelle avec Duve est incroyable – nous générons des revenus significatifs

Andreas Loru,
Directeur général adjoint,
Hotel Am Konzerthaus.



Modules Used

- ✓ Check-in en ligne
- ✓ Upsells intelligents
- ✓ Guest app
- ✓ Messages programmés
- ✓ Hub de communication (WhatsApp, SMS, e-mail)
- ✓ Points numériques (QR codes)
- ✓ Évaluations et commentaires internes
- ✓ Check-out en ligne

Introduction

L'hôtel Am Konzerthaus - MGallery Vienna, un hôtel de luxe de 208 chambres de la marque Accor, est réputé pour allier le confort moderne à une riche expérience culturelle. Afin d'améliorer la satisfaction de ses clients, de simplifier ses opérations et d'augmenter ses revenus, l'hôtel s'est associé à Duve. En adoptant Duve, l'hôtel a transformé sa stratégie d'engagement des clients, obtenant des résultats significatifs en matière de communication, de vente incitative et d'efficacité opérationnelle.



Défis

1

Ne pas passer à côté du potentiel de revenus :

L'ancienne plateforme de vente incitative de l'hôtel donnait des résultats irréguliers et s'accompagnait de frais de commission élevés, ce qui limitait la capacité de l'hôtel à augmenter ses revenus.

2

Gérer de multiples plateformes pour communiquer avec les clients :

La gestion de la communication avec les clients sur des plateformes distinctes nuisait à l'efficacité de l'équipe et faisait place à des retards et à des erreurs de communication.

3

Faire face à la réticence du personnel à l'égard des nouveaux outils :

L'introduction d'une nouvelle technologie au sein de la pile technologique existante de l'hôtel pouvait poser problème. Le personnel hésitant à adopter une nouvelle plateforme, il était essentiel de créer un processus d'intégration et un flux de déploiement sans heurts.

La solution

En adoptant l'innovante Suite d'Expérience Client de Duve, l'hôtel Am Konzerthaus a optimisé ses opérations, amélioré les interactions avec ses clients et augmenté les opportunités de vente. Les ajustements saisonniers du contenu de la Guest App et des services de ont permis de maintenir les offres pertinentes, garantissant une expérience harmonieuse et personnalisée pour les clients.



Résultats obtenus avec Duve

Près de 6 500 € de chiffre d'affaires généré par les upsells en décembre :

L'hôtel a généré près de 6 500 € de revenus de vente incitative en décembre en mettant en œuvre une approche stratégique et équilibrée de la vente incitative :

- **Des upsells proposés au moment opportun** : En utilisant les e-mails de Duve avant l'arrivée, l'hôtel promeut des services très demandés comme les dîners festifs dans son restaurant étoilé. Au cours du processus de check-in en ligne de Duve, les clients se voient présenter des options supplémentaires telles que les surclassements de chambre et les early check-in, intégrés directement dans les étapes du check-in.
- **Un engagement en milieu de séjour** : Grâce à la Guest App personnalisée de Duve, les clients peuvent consulter d'autres services complémentaires tels que le parking, le petit-déjeuner ou les soins de spa, garantissant ainsi des opportunités continues de vente incitative.
- **Des offres équilibrées pour des expériences améliorées** : L'hôtel a mis en place un mélange d'avantages gratuits, tels que des menus d'oreillers parfumés et des incitations à la fidélité « Go Green », ainsi que des services complémentaires payants tels que des dîners festifs et des parkings. Cette approche équilibrée a permis d'améliorer l'expérience des clients tout en augmentant le chiffre d'affaires global.

Amélioration de la satisfaction des clients et de l'efficacité de la communication :

L'hôtel Am Konzerthaus a obtenu une note de 4,7 dans le système d'évaluation interne de Duve en rationalisant la communication et en améliorant l'expérience des clients. En regroupant les canaux de communication tels que les SMS, les e-mails et le chat in-app sur une seule plateforme, l'hôtel a pu répondre plus rapidement et



Résultats obtenus avec Duve

de manière plus cohérente aux demandes des clients. Cela a également donné lieu à des commentaires positifs sur des plateformes telles que TripAdvisor et Google, les clients faisant l'éloge de la communication transparente et de la fonctionnalité puissante de la Guest App. En outre, les outils de Duve ont allégé la charge de travail de l'équipe de réception, lui permettant de se concentrer sur des interactions plus personnalisées avec les clients et sur des tâches essentielles.

Une intégration efficace et une collaboration avec le personnel :

En regroupant tous les outils sur une seule plateforme, le personnel de l'hôtel a pu se concentrer sur ses rôles spécifiques tout en maintenant une coordination harmonieuse. Cette approche a permis d'améliorer l'efficacité, la satisfaction des clients et la transparence opérationnelle, démontrant ainsi la valeur d'un outil unifié adapté aux besoins de chaque département :

- **La réception** : Elle a géré le hub de communication, s'occupant des questions des clients et des mises à jour en temps réel, 24h/24h.
- **Les responsables qualité** : Ils ont répondu aux commentaires des clients reçus par l'intermédiaire du système de paiement numérique de Duve, en veillant à ce que les problèmes soient résolus rapidement.
- **L'équipe de réservation** : Confirmation des ventes incitatives nécessitant une approbation manuelle et synchronisation avec le système de gestion des réservations.
- **L'équipe de direction** : Elle a effectué la configuration initiale, y compris la création de contenu et les vérifications de traduction. Elle supervise également les paramètres du backend, met à jour les flux de messages relatifs au parcours des clients et surveille les analyses.



Le processus d'intégration a été incroyablement fluide. Le fait d'avoir un interlocuteur unique pour toutes nos questions a fait une énorme différence - le service d'assistance a été exceptionnel ! Une fois que nous avons été lancés, il n'a fallu qu'environ trois jours pour commencer à voir les premiers résultats des ventes incitatives, ce qui témoigne clairement de l'efficacité et de la bonne intégration de Duve.”



Andreas Loru,
Directeur général adjoint de l'hôtel Am Konzerthaus, a déclaré





“

La vente additionnelle avec Duve est incroyable – nous générons des revenus significatifs avec un minimum d'effort après la configuration initiale. En décembre, nos revenus ont dépassé toutes nos attentes ! Duve est devenu un outil essentiel pour moi ; c'est l'une des premières applications que j'ouvre chaque jour en arrivant au bureau. J'adore les analyses de Duve – elles fournissent une vue d'ensemble claire et complète de toutes les tâches en contact avec les clients, c'est incroyable !

— Andreas Loru,
Directeur général adjoint, Hotel Am Konzerthaus



Conclusion

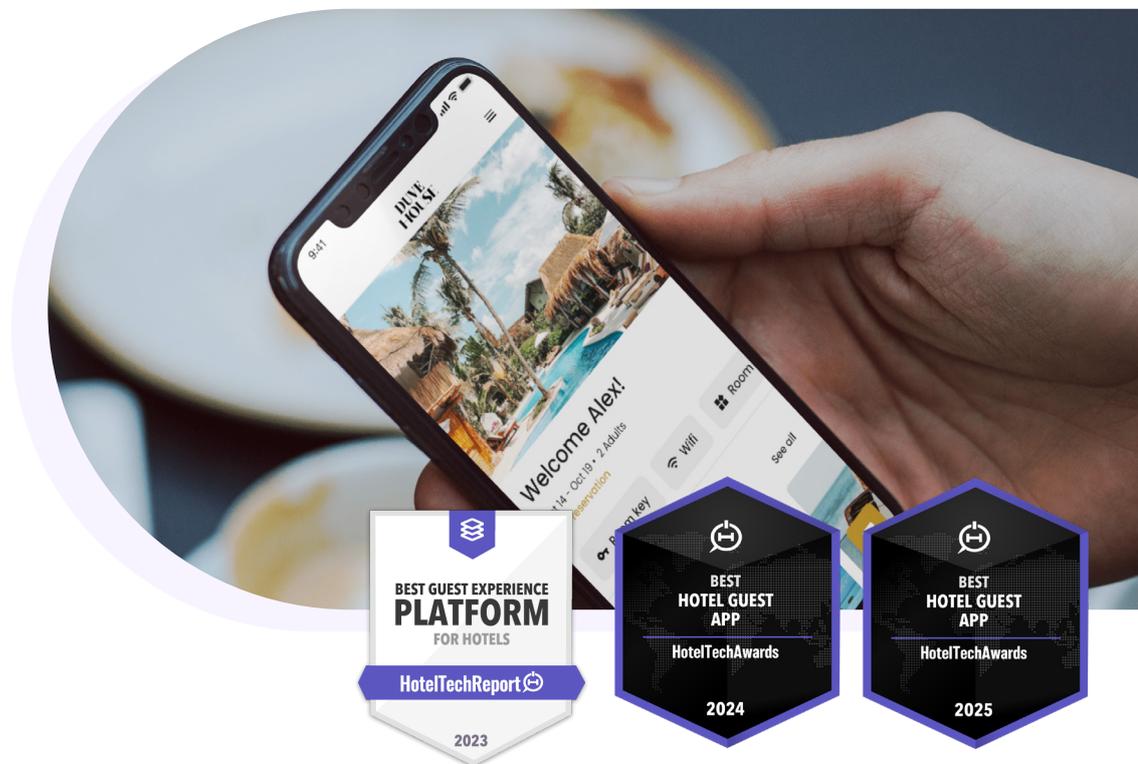
L'hôtel Am Konzerthaus a démontré comment les solutions innovantes de Duve peuvent transformer les opérations hôtelières. En automatisant les procédures, en unifiant les outils pour le personnel et en consolidant les canaux de communication, l'hôtel a enregistré une croissance exceptionnelle de son chiffre d'affaires et de la satisfaction de ses clients. Ce succès constitue une référence pour les autres établissements de la marque Accor et au-delà.



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