



Duve

Comment ULIV a amélioré l'expérience de ses clients et a atteint un revenu mensuel de 20 000 \$ grâce à Duve.

Points forts

Plus de 20 000 \$ de revenus mensuels d'upsells

Grâce à des offres telles que le early check-in, le late check-out, les massages, etc. ULIV atteint régulièrement son objectif d'au moins une demande d'upsell par unité et par mois.

Taux de check-in en ligne de 86 %

Dépassement des KPI de 85 %, optimisation des opérations et amélioration de la satisfaction des clients.

4,8 sessions sur la guest app par réservation

Dépasant largement l'objectif de quatre sessions, les clients utilisent l'application pour les visites, les infos sur le Wi-Fi, le ménage, les massages, les recommandations locales, les infos sur le parking, et bien plus encore.

1 460 heures économisées par mois

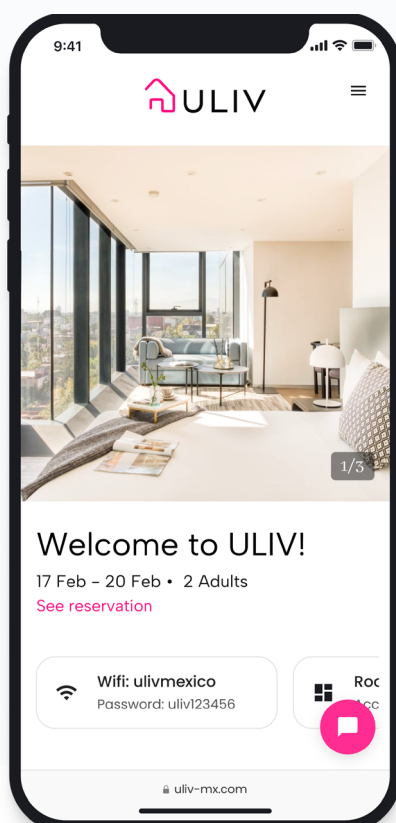
En automatisant les communications et le check-out en ligne, ULIV a optimisé les flux de travail du personnel et amélioré l'efficacité opérationnelle.

“

Pour nos gestionnaires immobiliers, c'est une véritable révolution : Duve simplifie les tâches quotidiennes et les aide à s'organiser. Les clients apprécient l'expérience transparente et nous aimons la facilité avec laquelle nous pouvons communiquer avec eux par le biais de leurs canaux préférés, tels que WhatsApp et les SMS.”



Alan Ilitzky,
responsable du contenu
chez ULIV



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

ULIV, l'une des principales sociétés de location de vacances au Mexique, exploite plus de 850 logements répartis dans 23 bâtiments. Soucieux d'offrir des séjours inoubliables, ULIV s'est associé à Duve afin d'améliorer la satisfaction de ses clients, optimiser ses opérations et dégager de nouvelles opportunités de revenus.



Défis

1

Maximiser le potentiel d'upsell :

Avant Duve, ULIV utilisait une solution alternative pour le pré-check-in de ses clients. Ils n'effectuaient pas de vente additionnelle automatisée et ont rapidement réalisé le potentiel d'upsell avant l'arrivée ainsi qu'en milieu de séjour, et ont commencé à chercher un outil qui les aiderait à le faire. Ils ont réalisé qu'ils manquaient des occasions de générer des revenus supplémentaires et d'améliorer l'expérience des clients en n'offrant pas de services tels que les massages, le early check-in, le late check-out et les surclassements de chambre..

2

Rationaliser le check-in et l'arrivée des clients :

Avec de nombreuses propriétés fonctionnant sans réception, ULIV avait besoin d'un moyen efficace pour s'assurer que les clients remplissent les étapes du check-in pour accéder à leurs appartements. Leur solution précédente n'atteignait qu'un taux de check-in en ligne de 50 %, ce qui créait des bouchons et des retards.

3

Simplification de la communication avec les clients :

ULIV utilisait plusieurs outils pour communiquer avec ses clients, ce qui entraînait des inefficacités et des temps de réponse plus lents. L'entreprise recherchait un pôle unifié pour centraliser l'engagement des clients sur plusieurs canaux de communication.



La solution

La Suite d'Expérience Client de Duve a fourni à ULIV les outils nécessaires pour automatiser les processus, personnaliser les interactions et améliorer l'expérience client. En tirant parti de modules tels que le check-in en ligne, les upsells intelligents et le communication hub, ULIV a transformé ses opérations et le parcours de ses clients.



Résultats obtenus avec Duve

— Plus de 20 000 \$ de revenus mensuels provenant des upsells :

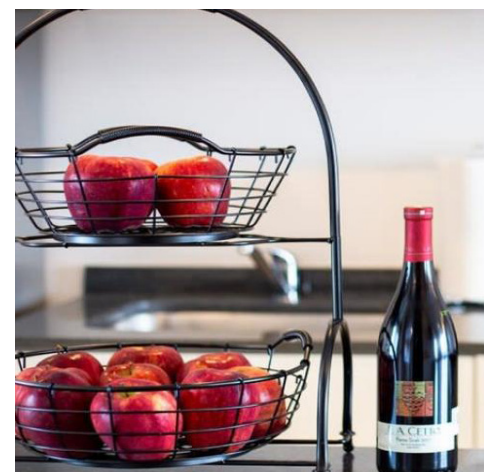
ULIV a utilisé Duve pour intégrer des offres de ventes additionnelles directement dans les e-mails de confirmation et les messages avant l'arrivée, en promouvant des services tels que le early check-in, les massages, les frais pour animaux de compagnie, les surclassements de chambre et les late checkouts. Ils ont également placé des QR codes dans les halls d'entrée des établissements, qui dirigent les clients vers la Guest App pour des achats supplémentaires, des recommandations locales et d'autres informations importantes pour les séjours des clients. Cette approche stratégique a non seulement permis d'augmenter les recettes annexes à plus de 20 000 dollars par mois, mais aussi de générer une croissance constante d'un mois sur l'autre, tout en améliorant la satisfaction des clients.

— Taux de check-in en ligne de 86% :

Grâce aux rappels automatisés de pré-check-in de Duve, ULIV s'est assuré qu'une moyenne de 86% des clients terminent le processus avant leur arrivée, dépassant ainsi leur KPI de 85% de taux de check-in. Les clients ont apprécié la facilité, tandis que le personnel a utilisé le tableau de bord de Duve pour surveiller les statuts d'enregistrement en temps réel, garantissant ainsi une expérience d'arrivée sans accroc. En outre, grâce aux capacités de messagerie intelligente et programmée de Duve, ULIV a pu envoyer automatiquement des codes d'accès aux clients une fois le check-in effectué, ce qui a permis de fluidifier encore davantage le processus d'arrivée.

— 1 460 heures économisées par mois :

En automatisant les communications et les formalités de check-in et de check-out, ULIV a considérablement réduit la charge de travail manuelle. Des outils comme le



Communication Hub de Duve leur ont permis d'interagir avec les clients via WhatsApp, SMS et e-mail, assurant une communication efficace via les canaux que les clients utilisent le plus souvent. La Guest App est également devenue un outil central permettant aux clients d'accéder à des recommandations locales, aux instructions d'arrivée, aux codes Wi-Fi, etc. Le niveau d'engagement a dépassé l'objectif d'ULIV de quatre sessions par réservation, améliorant l'expérience globale des clients et permettant au personnel de l'établissement de gagner beaucoup de temps.



“

Duve a changé la donne pour nous - en améliorant l'expérience des clients, en générant des revenus supplémentaires et en nous aidant à offrir un meilleur accueil. C'est vraiment une solution gagnant-gagnant pour notre établissement et pour nos clients. Les fonctions d'automatisation et de vente additionnelle ont transformé nos opérations et nous ont permis de nous concentrer sur ce qui compte le plus : nos clients..

—Alan Ilitzky,
responsable du contenu chez ULIV



Conclusion

Grâce à la Suite d'Expérience Client de Duve, ULIV a atteint l'excellence opérationnelle, a augmenté la satisfaction de ses clients et a généré une croissance significative de son chiffre d'affaires. En adoptant des modules tels que le Check-in en ligne, les smart upsells, et le Communication Hub, ULIV a non seulement optimisé ses opérations quotidiennes, mais a également établi une nouvelle norme pour les services de locations de vacances au Mexique.



“

Les clients apprécient l'expérience transparente et nous aimons la facilité avec laquelle nous pouvons communiquer avec eux.

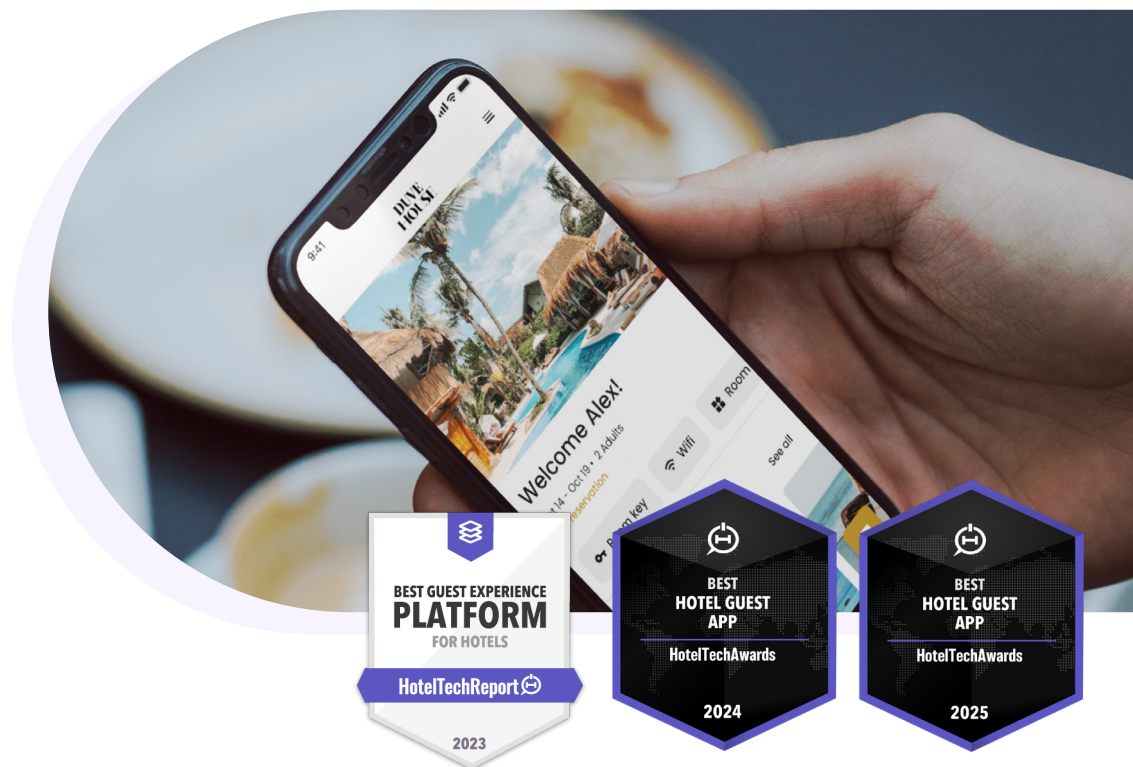
Alan Ilitzky,
responsable du contenu chez ULIV



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