



Amélioration de l'expérience client
et multiplication par 8 de la collecte
d'e-mails avec Duve.

*Astotel, une enseigne renommée de dix-sept hôtels de charme
3 et 4 étoiles à Paris, s'est lancée dans un voyage de
transformation avec Duve.*

Grâce à plus de 60 ans d'expérience, Astotel s'engage à satisfaire ses clients de manière exceptionnelle, en leur offrant un service personnalisé pour un séjour mémorable.

Ses 17 hôtels sont régulièrement classés parmi les 10 % les plus réputés de France sur Tripadvisor et fortement recommandés sur les sites d'agences de voyage en ligne. Astotel s'appuie sur la plateforme de gestion de l'expérience client de Duve pour améliorer les séjours de ses clients, en faisant du check-in un processus simple tout en offrant une personnalisation incomparable.





Principaux défis

— Difficultés à collecter les adresses électroniques

Astotel a dû faire face à des difficultés pour collecter les adresses électroniques de ses clients, en particulier auprès des agences de voyage en ligne, alors qu'elles sont essentielles pour la fidélisation et le marketing post-séjour.

— Réceptions encombrées

Le processus d'enregistrement entraînait souvent de longues files d'attente à la réception, ce qui gênait les clients.

— Communication inefficace avec les clients

Astotel avait du mal à communiquer efficacement avec ses clients, ce qui entraînait de nombreuses demandes en personne à la réception, notamment pour obtenir des informations sur l'hôtel ou les activités à proximité.



La solution Duve

Astotel a adopté la plateforme de gestion de l'expérience client de Duve, rationalisant les procédures de check-in, réduisant les temps d'attente à la réception et recueillant des informations essentielles sur les clients. Cette intégration a permis à Astotel d'améliorer l'expérience de ses clients, ce qui s'est traduit par une hausse impressionnante (8 fois plus) de la collecte d'adresses électroniques pour le marketing après le séjour. De plus, Astotel a utilisé le support pour les groupes hôteliers de Duve, unifiant la gestion des établissements sous un même compte général, fournissant une vue globale des opérations et facilitant les procédures sur mesure pour les hôtels individuels.



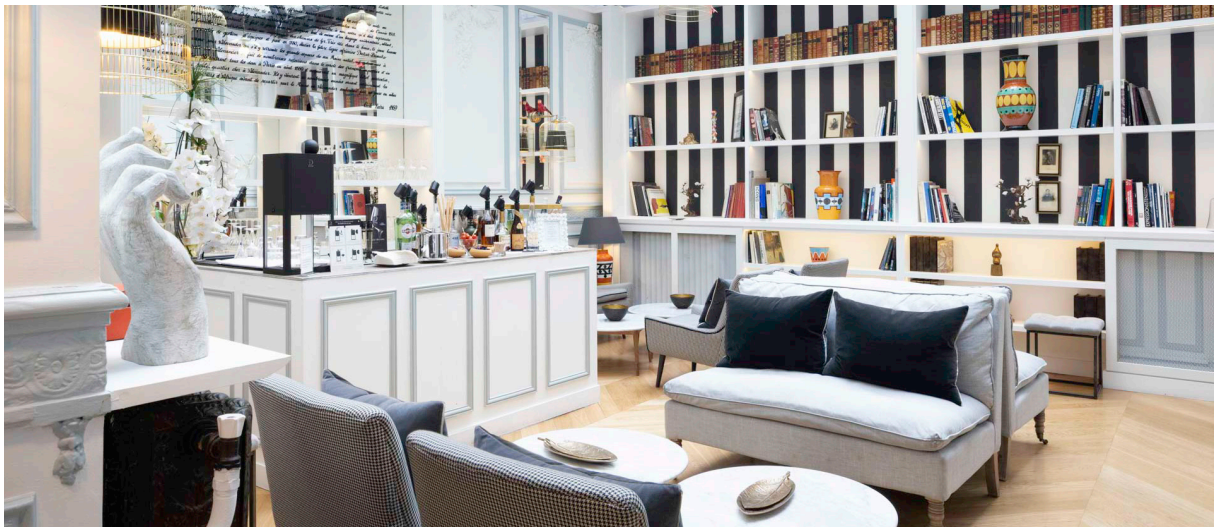
Résultats

- Astotel a connu une augmentation remarquable du nombre d'e-mails collectés pour le marketing après séjour. En passant d'une méthode reposant sur une inscription (opt-in) à une méthode reposant sur une désinscription (opt-out) dans le système de check-in en ligne de Duve, ils ont multiplié par 8 la collecte d'adresses électroniques, avec une méthode entièrement conforme au RGPD.
- Avec le check-in en ligne de Duve, Astotel a amélioré son fonctionnement à la réception, réduisant les temps d'attente et permettant aux clients de fournir les informations nécessaires, y compris les adresses e-mail et les signatures électroniques, avant leur arrivée.
- Astotel a mis en place les bornes numériques de Duve dans ses hôtels, permettant aux clients d'accéder au check-in en ligne et à l'application client par le biais de QR codes. Les clients peuvent ainsi obtenir des informations essentielles sur les chambres, les coordonnées du personnel de l'hôtel, les installations et les transports à proximité, ce qui améliore leur expérience globale.



Conclusion

La collaboration d'Astotel avec Duve illustre le pouvoir de transformation des solutions numériques dans le secteur de l'hôtellerie. En relevant les principaux défis et en exploitant les fonctionnalités innovantes de Duve, Astotel a non seulement amélioré l'expérience de ses clients, mais a également franchi des étapes opérationnelles significatives.



Jonathan Cachan, directeur de la stratégie et de l'innovation d'Astotel, a déclaré :

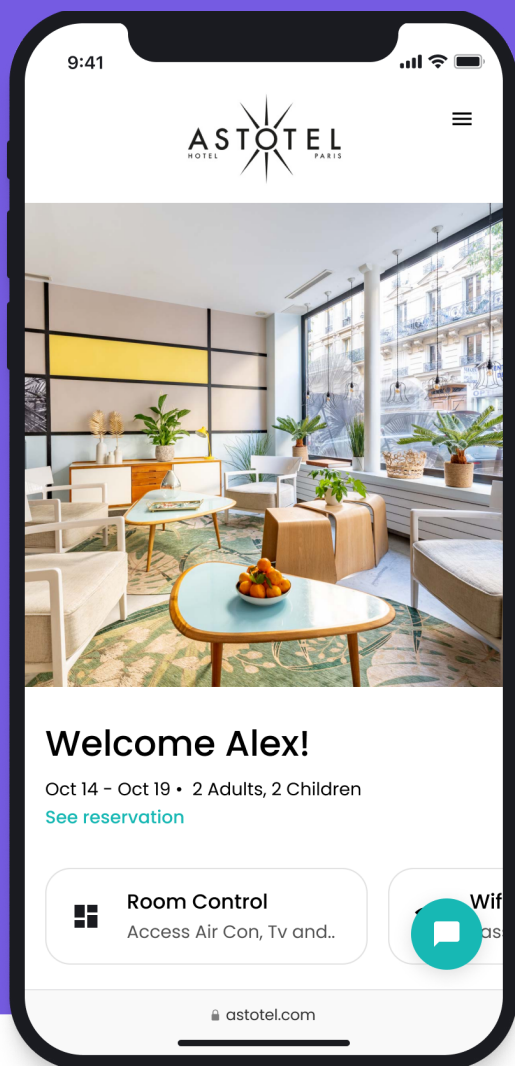
“Avec Duve, notre service à la clientèle a atteint un nouveau niveau, et nous avons constaté un impact immédiat sur nos opérations. Grâce à la méthode de collecte des adresses e-mail avec option de désabonnement, nous avons collecté 8 fois plus d'adresses e-mail que lors de notre précédente approche avec option d'abonnement, ce qui nous a permis d'améliorer nos efforts de marketing post-séjour. En outre, grâce à la possibilité de visualiser les opérations dans tous les hôtels, nous pouvons désormais prendre des décisions sur la base de données afin d'améliorer le séjour de nos clients. Duve est devenu un outil essentiel pour nous, car nous continuons à donner la priorité à la satisfaction exceptionnelle des clients et à l'efficacité des hôtels.”



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 Astotel



- ✓ Check-in en ligne
- ✓ Centre de communication
- ✓ Guest app
- ✓ Emplacements numériques
- ✓ Upselling

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.

Réservez une démo

www.duve.com