



Jo&Joe Nation atteint un taux de check-in en ligne de 60% un mois après le déploiement de Duve.

Jo&Joe, une marque innovante d'auberges de jeunesse du groupe Ennismore (marque de style de vie du groupe Accor), exploite 10 établissements dans le monde. Dans le but d'améliorer ses opérations et la satisfaction de ses clients, Jo&Joe Nation a commencé à intégrer la suite de gestion de l'expérience client de Duve, en se concentrant sur trois objectifs principaux : augmenter les taux de conversion du check-in en ligne, augmenter l'utilisation de l'application client, et ouvrir de nouvelles dimensions pour la génération de revenus.







## Principaux défis

- **Améliorer les taux de conversion du check-in en ligne.**

Jo&Joe a essayé d'utiliser une borne d'enregistrement automatique ainsi qu'un autre outil de check in en ligne avant Duve, mais ils ont eu du mal à optimiser le processus d'enregistrement pour le rendre plus efficace et moins chronophage pour les clients.

- **Stimuler l'engagement des clients dans l'application.**

Avec de nombreux événements et annonces à partager avec les clients, Jo&Joe a cherché un moyen efficace de communiquer les services, les informations et les mises à jour des événements aux clients.

- **Maximiser les opportunités de vente.**

En tant qu'auberge, Jo&Joe avait de nombreux services additionnels à vendre à ses clients. Il était donc essentiel pour eux d'intégrer des services supplémentaires tels que les serviettes, les cadenas, le petit-déjeuner et bien d'autres dans le parcours des clients.





## La solution Duve

Jo&Joe souhaitait remplacer les solutions technologiques existantes afin de centraliser les services sous Duve pour offrir un parcours cohérent aux clients. En intégrant Duve dans ses opérations, Jo&Joe a optimisé l'engagement de ses clients et son efficacité opérationnelle. Jo&Joe a également constaté des améliorations significatives dans l'engagement des clients, l'efficacité opérationnelle et la génération de revenus.

### Résultats obtenus avec Duve :

- **Rationaliser les communications avec les clients.** En tant qu'auberge engagée à offrir des expériences exceptionnelles, Jo&Joe organise de nombreux événements pour s'assurer que les clients passent un séjour mémorable. En tirant parti des fonctionnalités avancées de Duve, notamment les messages programmés, les QR codes et une application dédiée aux clients, Jo&Joe tient



efficacement ses clients informés des événements à venir et des règles de la maison. Grâce à l'IA et aux capacités de traduction automatique de Duve, les clients reçoivent des réponses aux questions les plus fréquentes dans leur langue et via leur canal de communication préféré (SMS, Whatsapp, e-mail, etc.). Cette approche a notamment permis d'augmenter la participation des clients et leur satisfaction globale.

- **Les taux de check-in en ligne ont augmenté dans le mois qui a suivi le déploiement de Duve.** En passant d'un kiosque et d'autres solutions d'enregistrement en ligne à Duve, Jo&Joe a amélioré ses taux de conversion de check in en ligne à 57%. En outre, JoJoe a pu collecter automatiquement les pièces d'identité et les signatures pour le règlement intérieur avant l'arrivée des clients, ce qui laisse plus de temps au personnel pour discuter avec les clients à leur arrivée.
- **Un parcours structuré pour les clients, avec un retour sur investissement de 200 %.** Jo&Joe Nation, comme beaucoup d'auberges, capitalise sur la vente de services additionnels pour augmenter ses revenus de manière significative. En utilisant plusieurs canaux pour promouvoir les upsells tout au long du parcours du voyageur, Jo&Joe intègre de manière transparente des offres pour des prestations supplémentaires telles que des serviettes, des cadenas et des services de restauration via leur application personnalisable pour les hôtes. Cette stratégie s'est avérée très efficace, permettant à Jo&Joe d'atteindre un ROI impressionnant de 200 %.





Lauren Boubon, responsable de la réception et chef de projet chez Jo&Joe Nation a expliqué :

*“L'adoption de Duve a transformé l'engagement de nos clients. Le processus de check-in en ligne et la guest app personnalisable nous aident à améliorer l'expérience de nos clients. La flexibilité de la plateforme, ainsi que l'excellent soutien de l'équipe Duve – en particulier Bruno – ont révolutionné nos opérations. Nous avons remarqué que nos clients adorent l'application et que Duve nous a également permis d'augmenter nos taux de check-in en ligne. Duve nous fait gagner beaucoup de temps et enrichit nos interactions avec les clients.”*





## Conclusion

L'adoption de Duvé par Jo&Joe illustre comment l'intégration d'une plateforme d'expérience client peut transformer les opérations et l'engagement des clients pour les auberges. En se concentrant sur la personnalisation du parcours des clients, l'efficacité du check-in et le succès de l'upselling, Jo&Joe a établi une nouvelle norme pour l'expérience offerte dans son auberge.





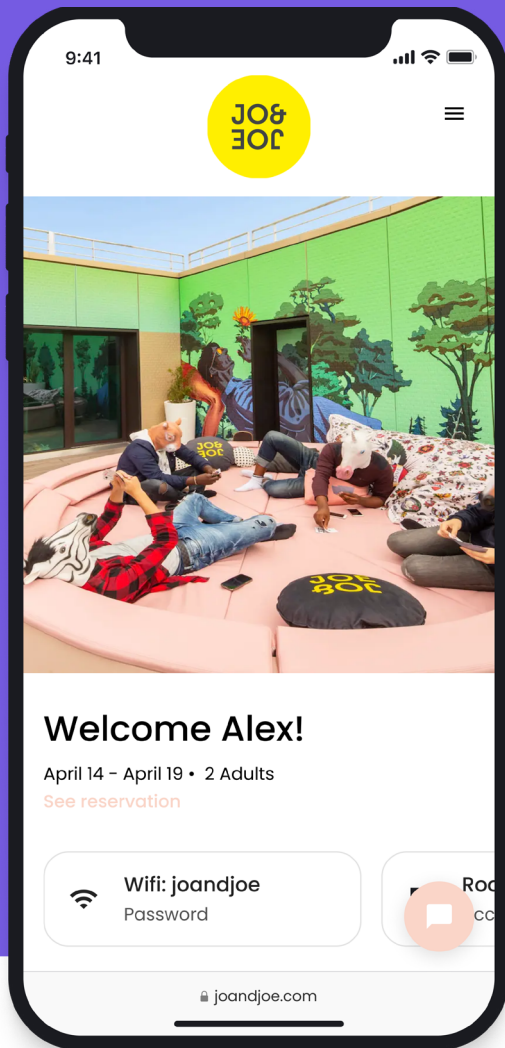


## À propos de Duve

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 Jo&Joe Nation



- ✓ Check-in en ligne
- ✓ Messages programmés
- ✓ Centre de communication
- ✓ Emplacements numériques
- ✓ Check-out en ligne
- ✓ Upselling

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

Avec le check-in en ligne de Duve, plus de 83 % 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](http://www.duve.com)