



Comment The Gate Collection a augmenté de 5 fois l'engagement sur application et de 1030% le RSI grâce à la suite d'expérience client de Duve.

Gate Collection, une collection d'hôtels de luxe et lifestyle comptant plus de 1 000 chambres réparties dans quatre hôtels (dont trois à Paris et un à Washington DC), a révolutionné l'expérience client grâce à Duve. Avant de s'associer à Duve, The Gate Collection était confronté à des difficultés dans la définition du parcours de ses clients, ce qui limitait son potentiel de maximisation des revenus et d'amélioration de la satisfaction des clients. The Gate Collection a mis en place Duve dans trois de ses hôtels, à savoir l'Hôtel du Collectionneur, l'Hôtel Le Patio Bastille et Les Jardins du Marais. Grâce à Duve, ils ont mis en place un parcours client transparent et structuré, améliorant de manière significative l'engagement du client et la génération de revenus avant et pendant le séjour.



THE GATE COLLECTION
LUXURY & LIFESTYLE HOTEL





Principaux défis

— Parcours client non structuré.

Absence de stratégie claire pour guider les clients de la réservation à l'après-séjour, ce qui affecte la satisfaction des clients et entraîne des tâches de gestion fastidieuses. Malgré une infrastructure technologique avancée, comprenant Opera Cloud (connecté via OHIP), Worldline PSP, et Room Checking, l'intégration de ces systèmes pour rationaliser l'expérience des clients et l'efficacité opérationnelle restait un défi majeur. La solution a consisté à connecter stratégiquement ces technologies afin de garantir un parcours fluide pour les clients, en améliorant à la fois la satisfaction et la productivité de l'équipe.

— Engagement limité des clients.

Le manque d'outils permettant de communiquer de manière transparente avec les clients avant leur arrivée et pendant leur séjour a limité leur capacité à rationaliser leur parcours..

— Manque de revenus potentiels.

Le recours à des processus manuels et à des méthodes de communication obsolètes a fait manquer des opportunités de revenus.



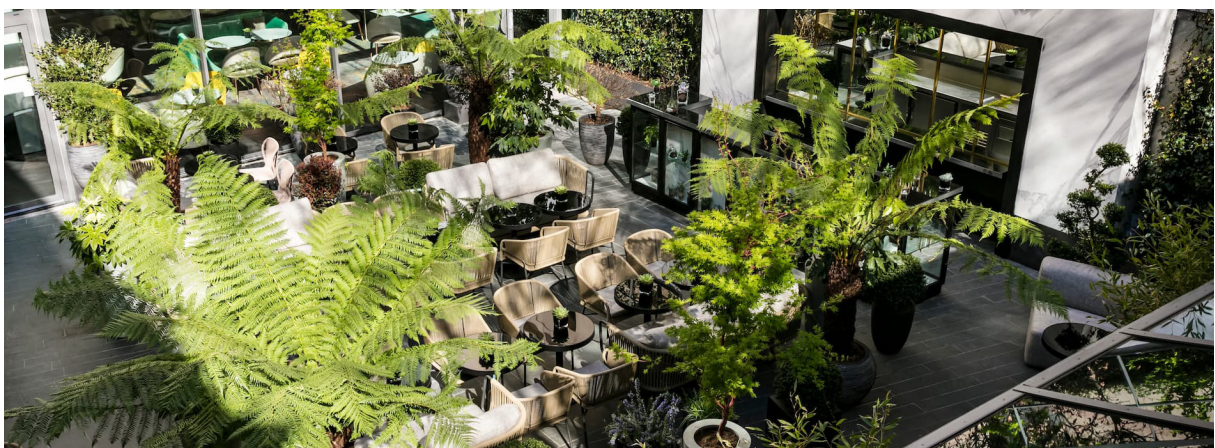
La solution de Duve

Duve a équipé The Gate Collection d'une plateforme d'expérience client qui améliore le parcours du client à travers ses trois marques uniques. En utilisant la suite complète de Duve - comprenant le check-in en ligne, un centre de communication polyvalent, des outils pour le upselling et des guest apps personnalisables - The Gate Collection a été en mesure de personnaliser l'expérience de ses clients séjournant dans chacune de ses trois marques. En prenant en charge les comptes d'hôtels multimarques, Duve permet de créer des identités de marque distinctes et des parcours clients sur mesure, y compris des communications uniques, des applications clients et des ventes incitatives pour chaque hôtel. En outre, il facilite l'analyse des performances à travers le groupe, permettant des stratégies d'optimisation qui exploitent les forces de chaque marque tout en maintenant l'efficacité de la gestion dans le cadre d'un seul compte commun. Cette approche permet non seulement de rationaliser les opérations, mais aussi d'améliorer l'expérience des clients dans l'ensemble du portefeuille de The Gate Collection.



Résultats obtenus avec Duve:

- **Augmentation de 5 fois l'utilisation de l'application par les clients.** En employant des stratégies telles que les redirections WiFi et les spots numériques de Duve pour le placement de codes QR dans les chambres, l'hôtel a considérablement augmenté l'engagement de l'application des clients, en particulier à l'Hôtel du Collectionneur, ce qui a entraîné une augmentation de l'utilisation de 5 fois. Ces méthodes ont permis de diriger les clients vers leur application personnelle lorsqu'ils se connectent au WiFi de l'hôtel ou scannent les codes QR, améliorant ainsi l'interaction avec le personnel de l'hôtel.
- **Un retour sur investissement de 1030% pour les ventes additionnelles.** L'upselling ciblé via Duve, tel que le early check-in et les forfaits pour la Saint-Valentin, a considérablement augmenté les revenus, le early check-in générant à lui seul plus de 28 600 € en 2023 à l'Hôtel du Collectionneur, l'un des meilleurs hôtels du groupe.
- **Une communication rationalisée.** The Gate Collection utilise les messages programmés et les rappels automatisés de Duve pour rationaliser les interactions tout au long du séjour du client, depuis le pré-enregistrement jusqu'aux opportunités de vente personnalisées. En tant que groupe hôtelier 5 étoiles, il est essentiel de proposer des expériences personnalisées. Grâce aux outils de communication avancés de Duve, l'hôtel élabore des messages personnalisés qui correspondent aux profils individuels des clients. Cette approche stratégique permet non seulement d'améliorer l'expérience des clients, mais aussi de réduire considérablement la charge de travail des équipes marketing et commerciales en automatisant la communication personnalisée à grande échelle.





Quentin Remy, directeur adjoint des revenus et des réservations chez The Gate Collection, a déclaré :

“Duve a transformé la façon dont nous interagissons avec nos clients. Lorsque l'on gère un hôtel 5 étoiles, il ne s'agit pas seulement d'offrir un lit, mais d'offrir une expérience inoubliable. La plateforme de Duve nous permet de traiter chaque client comme un individu, en améliorant l'engagement et en nous assurant que nous sommes proactifs dans la satisfaction de leurs besoins. Duve nous aide à nous assurer que nous facilitons leur expérience tout au long de leur voyage.”

Conclusion

L'expérience de The Gate Collection avec Duve démontre l'importance d'un parcours client bien structuré. En profitant des solutions de Duve, The Gate Collection a non seulement optimisé sa communication avec les clients et ses stratégies d'upselling, mais a également amélioré de manière significative la satisfaction de ses clients. Cette étude de cas démontre qu'avec les bons outils, les hôtels peuvent transformer l'expérience de leurs clients, ce qui se traduit par une augmentation des revenus et de l'efficacité opérationnelle. L'histoire de la réussite de The Gate Collection avec Duve est un témoignage de la façon dont un engagement personnalisé et une communication efficace peuvent renforcer l'expérience globale des clients, établissant une nouvelle norme pour l'excellence de l'hôtellerie.

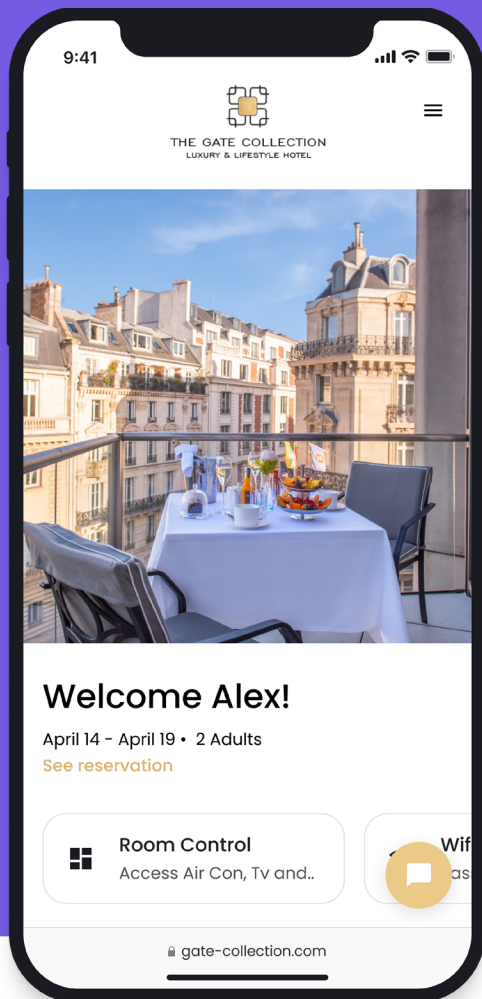




À propos de Duve

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 The Gate Collection



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

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