

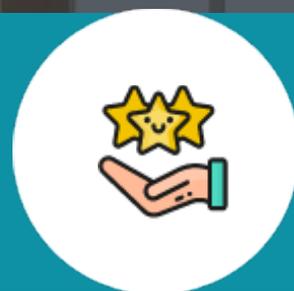
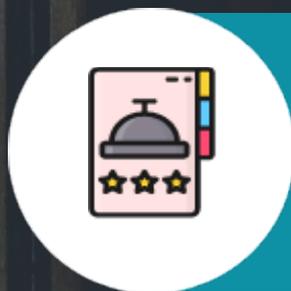


Experience Hotel
PRESENTATION

Ensemble, Fidélisons Vos Clients

EXPERIENCE CLIENT

Prenez soin de votre client tout au long de son parcours, récupérez ses données et améliorez sa satisfaction



E-REPUTATION

Récoltez des commentaires positifs et analysez votre réputation en ligne sur une plateforme unique

EMAIL MARKETING

Restez en contact avec vos clients et faites les revenir en direct



Nos Fondateurs



Pierre Volckman

Président Directeur Général



Clément Landès

Directeur Produit



Aude Bachelot

Directrice des Opérations



EXPERIENCE

Notre histoire

Pendant 13 années, les cofondateurs d'Experience ont épaulé les hôteliers dans leur quête de la réservation en direct et de la baisse des commissions. Ils ont passé leurs journées aux côtés de directeurs ou propriétaires d'hôtel et travaillé assidûment à leur stratégie marketing.

Suite à ces nombreuses années sur le terrain, une évidence s'est imposée : il n'existait aucun outil valable complet pour gérer efficacement le parcours client depuis sa réservation jusqu'à sa fidélisation.

De nombreux outils disparates existaient sur le marché hôtelier, mais aucune solution ne pouvait prétendre être complète et permettre des résultats uniformes.

Il fallait donc en créer une.

TIMELINE

ADD YOUR SUBTITLE HERE. LOREM IPSUM DOLOR SIT AMET.

2005

LA RENCONTRE

Les fondateurs d'Experience se rencontrent et travaillent au sein de la même entreprise pendant quelques années.

2013

PROGRESS 9

L'idée d'aider les hôtelier est là, et Progress 9 naît afin de leur apporter des solutions digitale (sites web, applications, etc.).



2015

EXPERIENCE VERSION BETA

Tout part d'une d'enquête de satisfaction.
L'idée de suivre le client avant, pendant et
après séjour est née, le CRM suit.

2016

1ER OBJECTIF ATTEINT

Experience atteint ses 300 premiers
clients, le 1er objectif d'une longue
série à venir :)

2022

1 500 CLIENTS

Aujourd'hui, Experience aide plus de
1500 hôtels à communiquer avec leurs
clients, et à les fidéliser.





Première solution automatisée tout-en-1 de gestion de la relation client et de marketing hôtelier, Experience vous permet de tirer le meilleur de chaque client en quelques étapes

- Gestion et segmentation automatisées de votre base de données clients
- Centralisation des données
- Communication automatisée pré-stay, in-stay et post-stay
- Amélioration de la satisfaction client
- Gestion de votre E réputation
- Augmentation des réservations en direct et baisse des commissions OTA
- Augmentation du TRevPAR et des ventes additionnelles
- Cross-selling et ventes complémentaires
- Automatisation des tâches et gain de temps opérationnel

En moyenne, Expérience génère :

- 8 492€ de CA par mois
- + 250% d'avis supplémentaires
- 247K d'emails clients collectés
- 51 000 ventes additionnelles

SOMMAIRE



Base De Données

Une base de données client nettoyée, uniformisée et prête à être segmentée



Expérience Client

Depuis leur première réservation jusqu'à leur fidélisation, accompagnez vos clients à chaque étape



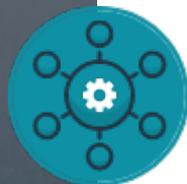
E-réputation

Suivez vos avis et l'évolution de votre classement sur les différentes plateformes en ligne afin d'anticiper votre future e-réputation



Email Marketing

Personnalisez vos campagnes emailing en fonction des profils de vos clients, maintenez automatiquement le contact avec eux



Groupe Hôtelier

Centralisez la gestion de votre relation client sur l'ensemble de vos établissements hôteliers

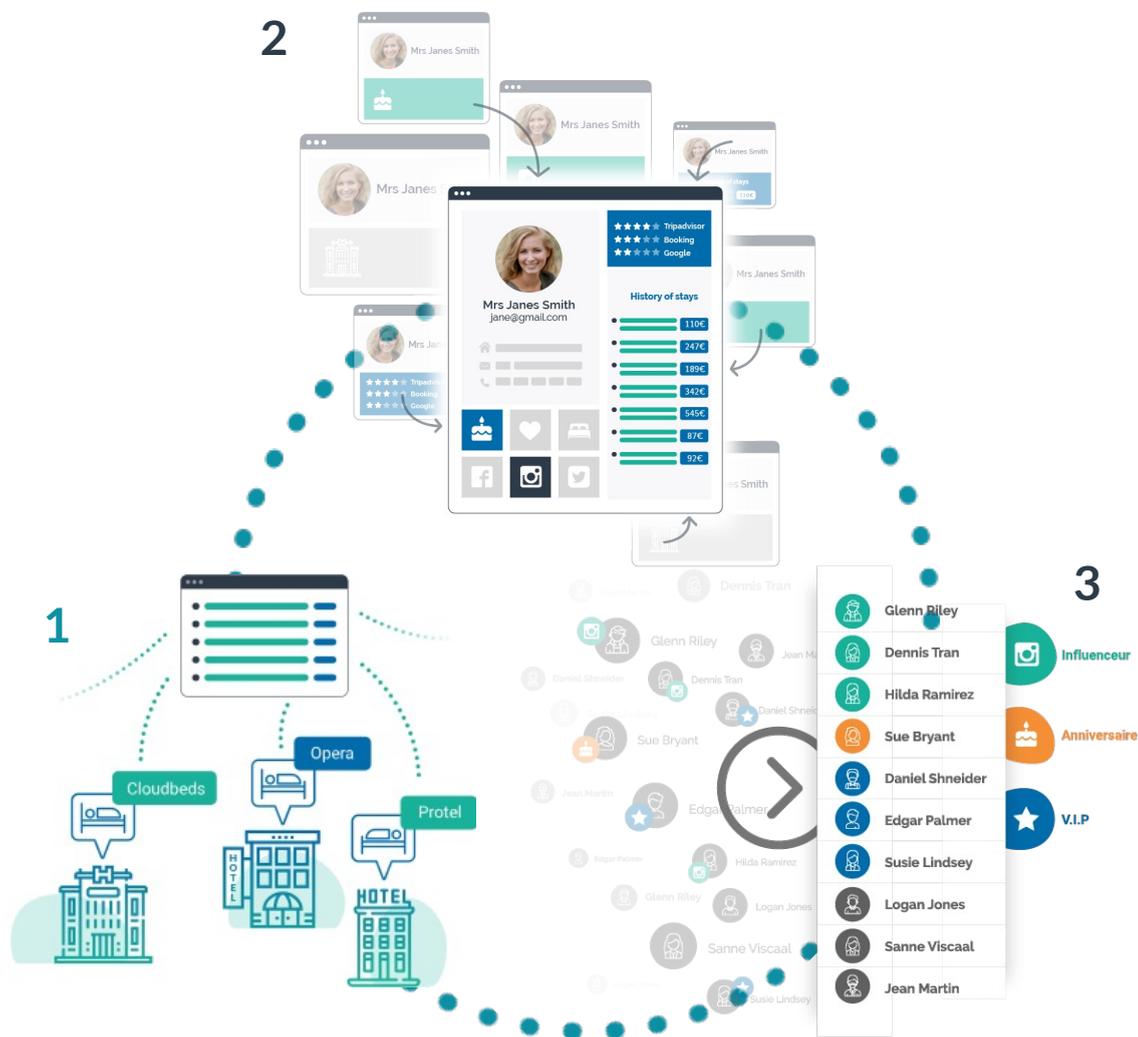


Base de Données

UNE BASE DE DONNÉES PROPRE ET SEGMENTÉE

Base de données

Une base de données propre, unifiée et utilisable sur une interface unique



1

OBTENIR UNE BASE DE DONNÉES PROPRE ET UTILISABLE

Connexion au PMS et au channel manager pour en extraire les données, les nettoyer, les unifier et dédoublonner les profils clients.

2

RÉCUPERER LES ADRESSES EMAILS DES CLIENTS OTA

Mise en place d'automatisations afin de récupérer les adresses emails de tous vos clients, même ceux ayant réservé via les OTAs.

3

SEGMENTER SA BASE CLIENT POUR PERSONNALISER LES ÉCHANGES

Segmentation de vos clients en fonction de leur historique de séjour, habitudes de consommation et informations récoltées avant, pendant et après séjour.



Rechercher

CONDITION RELATIVE AU SÉJOUR

- Date de réservation
- Date d'arrivée
- Date de départ
- Présent au moins un jour
- Présent tel jour de la semaine
- Lead time
- Durée du séjour
- Catégorie de chambre
- Numéro de chambre



Sélectionnez un critère

COLLECTE D'EMAILS

Profitez de chaque échange avec votre client pour récupérer son adresse email. Reprenez ainsi le contrôle de votre relation client, même s'il a réservé via un OTA.

SEGMENTATION

Créez des listes et segmentez votre base de données clients en fonction de leurs habitudes de consommation, de leur historique de séjours et de toutes les informations collectées en pré-stay, in-stay et post-stay.

E-mails renseignés

7 utilisables sur un total de 8 profils clients



Etats de renseignements des e-mails

Profils avec e-mail renseigné	87.5 %
Profils avec e-mail utilisable	87.5 %
Profils avec e-mails Agences & OTA	0 %
Désinscrits	0 %

Interaction avec votre base client

Clients contactés avec Marketing ou Relation client

depuis 30 jours	0 %
depuis 3 mois	0 %
depuis 6 mois	0 %
depuis 1 an	0 %
depuis 2 ans	12.5 %
depuis 3 ans	12.5 %
unknown	75 %

Téléphones mobiles renseignés

0 sur 8 profils clients



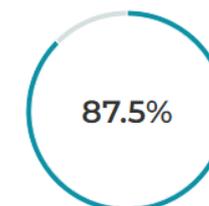
Langues renseignées

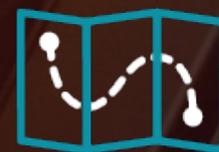
7 sur 8 profils clients



Pays renseignés

7 sur 8 profils clients





Expérience Client

UN PARCOURS CLIENT SOIGNÉ & PERSONNALISÉ

EXPERIENCE CLIENT

ACCOMPAGNEZ VOTRE CLIENT À CHAQUE ÉTAPE DE SON PARCOURS

AVANT LE SEJOUR

Confirmation de réservation - Mail de pré séjour - Upselling - Pré check-in

PENDANT LE SEJOUR

Check-in sur tablette - Conciergerie - Contrôle qualité

APRES LE SEJOUR

Enquête et analyse de satisfaction - Incitation à laisser un avis - Programme de fidélité



Cher visiteur
Bienvenue sur votre espace séjour

 L'HÔTEL →	 RESTAURATION →	 ROOM DIRECTORY →
 PRESSE / JOURNAUX / LIVRES →	 ACCÈS / TRANSPORTS →	 PLAGE PRIVÉE →
 À VISITER NICE →	 ACTIVITÉS →	 MUSÉES →
 ÉVÈNEMENTS →	 À VISITER CÔTE D'AZUR →	 AUTOUR DE MOI →
 COVID-19 →	 RÉSEAUX SOCIAUX →	 SUMMER HOTELS →

LE MARCEL

You're almost here!

MAKE YOUR STAY MEMORABLE

Dear Demos,

We thank you for choosing Marcel Le Hotel and we hope you enjoy your stay in Nice. We will do our best to make it a great one for you.

To ensure your stay with us has no hiccups, we have prepared a quick survey for you. We thank you for completing the form and we hope you enjoy your stay.

WE ARE WAITING FOR YOU FROM 7 - 14 JANUARY

We can't wait to welcome you!

M
HOTEL LE MARCEL
11, RUE DE LA PAIX, 06000 NICE - TEL: +33 (0) 4 92 47 88 88
SUD - CHERY - NICE - LISIENSIS

Afficher dans votre navigateur



Français English

Cher Monsieur Demo,

Votre maison, le Château de Sacy, vous accueille le temps d'une parenthèse Millésimée au cœur des vignes Champenoises, et son équipe est impatiente de vous recevoir.

Pour rendre votre séjour unique et inoubliable, nous aimerions vous connaître davantage. Aussi, afin de préparer cette bulle qui se veut hors du temps, nous vous invitons à remplir le questionnaire ci-dessous ou choisir d'être contacté(e) par notre conciergerie.

Préparer mon séjour Être contacté(e) par la conciergerie

Commencez dès à présent à rêver et suivez-nous sur nos réseaux



Dans l'attente de vous accueillir à Sacy,

Estelle Bichon

Maître de Maison
+33 (0)3 26 07 60 35
contact@chateaudesacy-reims.fr

JOY OF Staying, Sharing, Savoring TOGETHER

ATTENDEZ DANS VOTRE VILLE

FRANÇAIS ENGLISH

VOTRE RÉSERVATION EST CONFIRMÉE !

RÉFÉRENCE

VOTRE RÉSERVATION

LE GÉNIE DU DATE QUE L'ON OUBLIE PLUS MAIS AU CAS OÙ ON VOUS FAIT UN PETIT RAPPEL :

ARRIVÉE	DÉPART
7 JANVIER 2015	14 JANVIER 2015

BON À SAVOIR

JUST C'EST TOUT NOUVEAU, TOUT REAL. PREMIÈRE JEUNE POUSSÉ À ÊTRE SORTIE DE TERRE DANS CE NOUVEAU QUARTIER BORDOLAIS, NOS VOISINS SONT ENCORE EN CONSTRUCTION, MAIS PAS DE PANIQUE, ON VOUS GARDE JUSQU'À NOUS

PLAN

ACCÈS

TRAM

LIÈNE C - ARRÊT GARE SAINT-JEAN + 5 MIN
LIÈNE D - ARRÊT GARE SAINT-JEAN + 5 MIN

BUS

LIÈNE B - ARRÊT RUE DE BELLE + 5 MIN
LIÈNE 10 - ARRÊT BOLAIGRES D+RENGOULES + 5 MIN
LIÈNE 11 - ARRÊT RUE DES BELLES (VILLAGE FRANÇAIS) + 5 MIN

PARKING

MIRO - GARE SAINT-JEAN / SEJOUR + 5 MIN

MICRO ALEXANDER DEMO POUR VOTRE RÉSERVATION, SELON NOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, POUR TOUTES RÉSERVATIONS, UNE PRÉ-AUTORISATION DU MONTANT DE LA NUIT EST EFFECTUÉE. MICO DE VOTRE COMPRÉHENSION.

FRANÇAIS ENGLISH

Afficher dans votre navigateur

VOUS AVEZ APPRÉCIÉ VOTRE SÉJOUR ? RECOMMANDEZ NOUS À VOS PROCHES !

Cher Monsieur Demos,

Vous avez adoré votre séjour dans notre Belle Maison ? N'hésitez pas à parler de nous à votre entourage en leur faisant découvrir nos avantages et nos prix à votre guise. 20% EN 100€.

Ce code est disponible pour votre famille, vos amis et vos collègues. Il vous suffit de leur transmettre votre lien d'invitation de l'adresse de votre réservation et nous vous remercierons.

Uniquement pour les réservations de 3 nuits ou plus.

20% sur le séjour

#MIFAMILYMEMBER



Réputation En Ligne

DES CLIENTS SATISFAITS & DES AVIS POSITIFS



E-Réputation

- Dashboard centralisé
- Evolution de votre e-réputation
- Gestion des avis
- Analyse sémantique



CENTRALISATION

Toute votre e-réputation au même endroit, en un seul coup d'œil.



GESTION

Gérez les réponses à vos commentaires, toutes plateformes confondues, au même endroit.



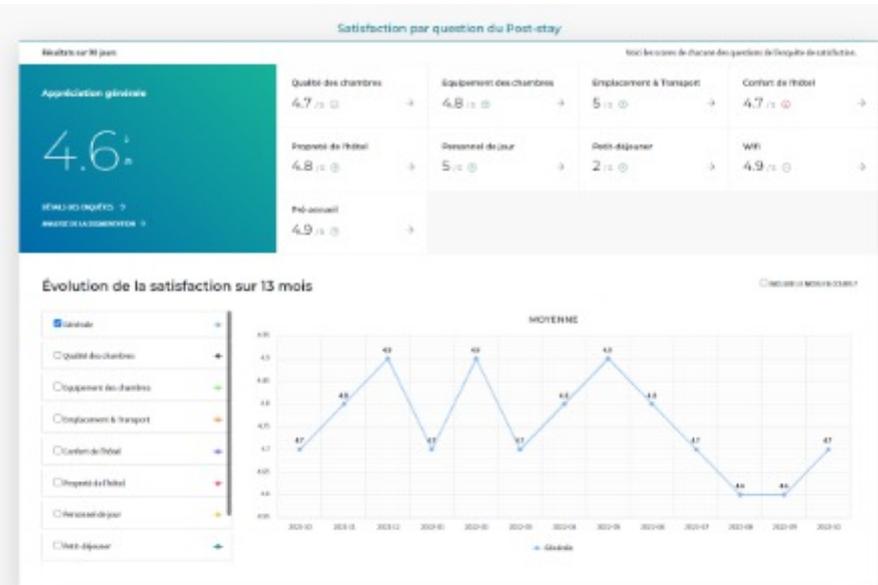
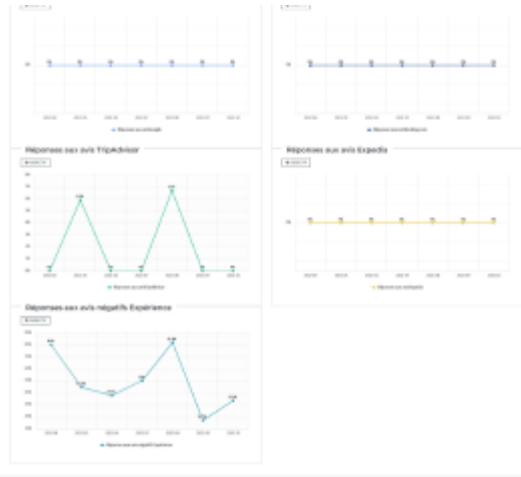
ÉVOLUTION

Analysez sur un seul écran l'évolution de votre e-réputation, de vos moyennes et des avis collectés sur les différentes plateformes d'avis en ligne.



ANALYSE

Profitez d'une analyse sémantique de vos avis, afin de pouvoir repérer en quelques secondes les sujets à risque, et ainsi les améliorer.



ACCUEIL | STATS DE GESTION | AVIS | RÉPONSES PRÉPARÉES

Etat actuel de l'e-reputation

Note TripAdvisor: **4.4** / 5
Stable
655 Avis

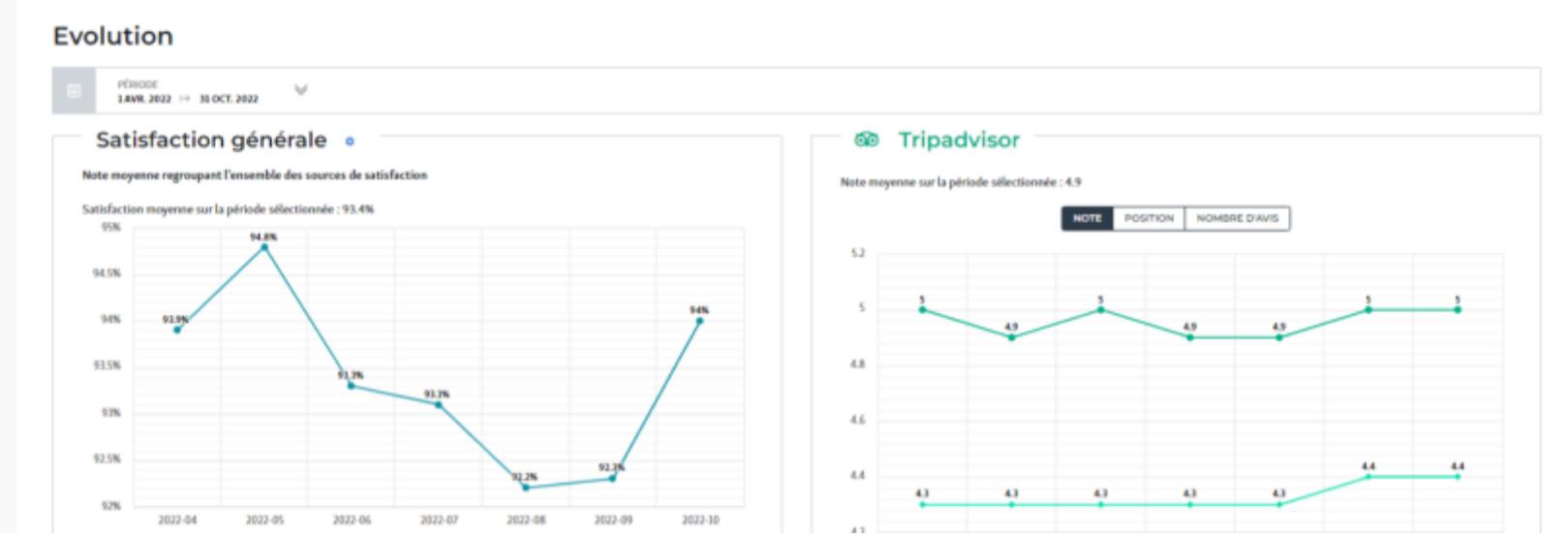
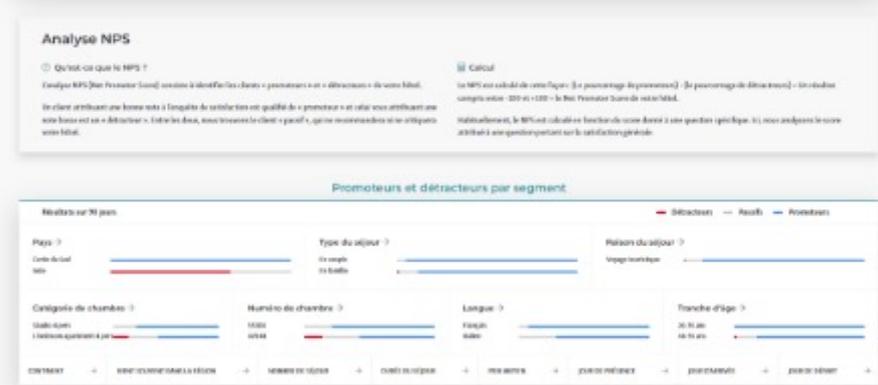
Position TripAdvisor: **57** / 1884
+ 1 il y a 2 jours

Note Booking.com: **9** / 30
+ 0.1 il y a 10 jours
333 Avis

Note Expedia: **4.1** / 5
Stable
547 Avis

Note Google: **CONFIGURER**

* La note affichée est la moyenne calculée fournie par Google, elle peut différer légèrement de la note affichée sur votre page Google.





Email Marketing

FIDÉLISATION ET AUGMENTATION DU CA DIRECT

EMAIL MARKETING

DES CAMPAGNES PERSONNALISÉES ET AUTOMATIQUES

Création de listes d'envoi



Des segments généraux, relatifs à votre client, à son historique de séjours ou à son activité

Automatisation



Plus de 50 scénarios préconstruits sont à votre disposition, aux couleurs de votre hôtel

Envois ponctuels



Un outil de création accessible à tous, pour construire votre prochaine campagne en quelques clics

Analyse des résultats



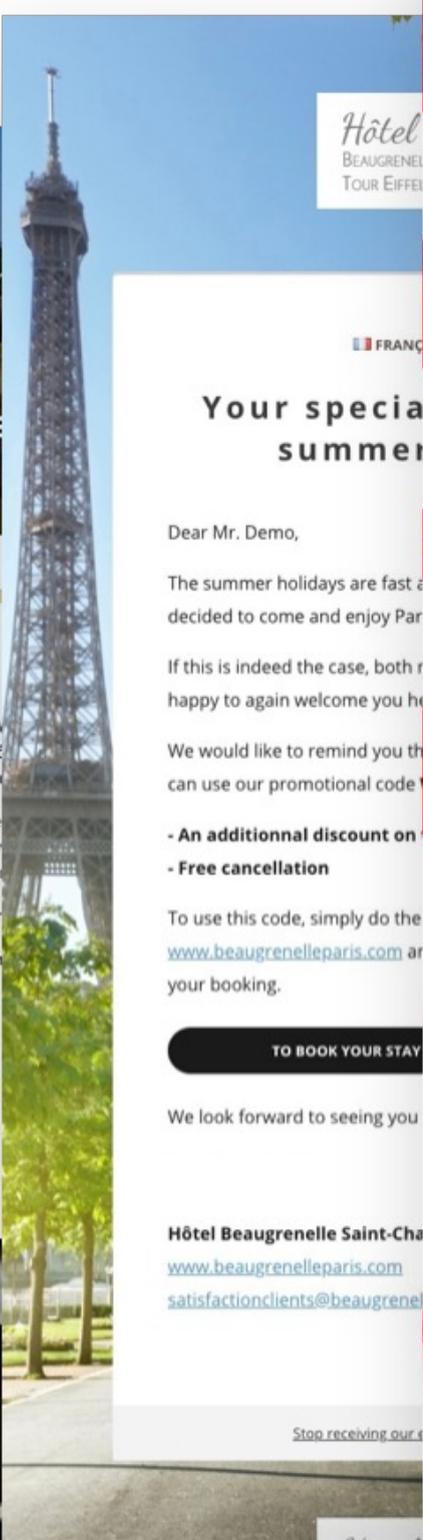
Grâce à notre système de tracking, les réservations issues de vos campagnes sont correctement identifiées



AN EXPERIENCE YOU WILL NEVER FORGET

PREPARING YOUR STAY

Dear Mr. Demo,
My name is Raul A. Manager of the Hôtel Beaugrenelle Paris. I am delighted to be with you.
In order to ensure your expectations, I have prepared a special offer for you. You can find it out by clicking here.
I look forward to seeing you soon.
See you very soon!



Hôtel BEAUGRENELLE TOUR EIFFEL

FRANCE

Your special summer

Dear Mr. Demo,

The summer holidays are fast approaching and we have decided to come and enjoy Paris with you.

If this is indeed the case, both of us are happy to again welcome you here.

We would like to remind you that you can use our promotional code.

- An additional discount on your stay
- Free cancellation

To use this code, simply do the following: www.beaugrenelleparis.com at the time of your booking.

[CLICK HERE TO BOOK YOUR STAY](#)

We look forward to seeing you soon!

Hôtel Beaugrenelle Saint-Charles
www.beaugrenelleparis.com
satisfactionclients@beaugrenelleparis.com

Stop receiving our emails

MARIGNAN
CHAMPS-ÉLYSÉES

HAVE AN UNFORGETTABLE TIME FOR THE

VALENTINE'S DAY

DISCOVER OUR PROGRAM

Chic & gourmet 3-course menu

DUBLIN BAY PRAWNS
Dublin bay prawn ravioli, slightly spicy aphrodisiac stock, ginger, coriander & citronella

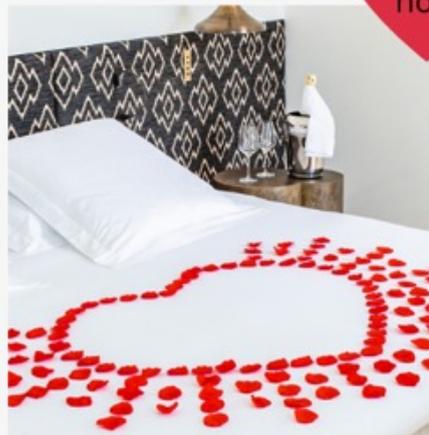
TURBOT
Filet of turbot with white leeks, champagne emulsion

QR

LAMB
Leg of lamb slowly cooked, seasonal vegetables

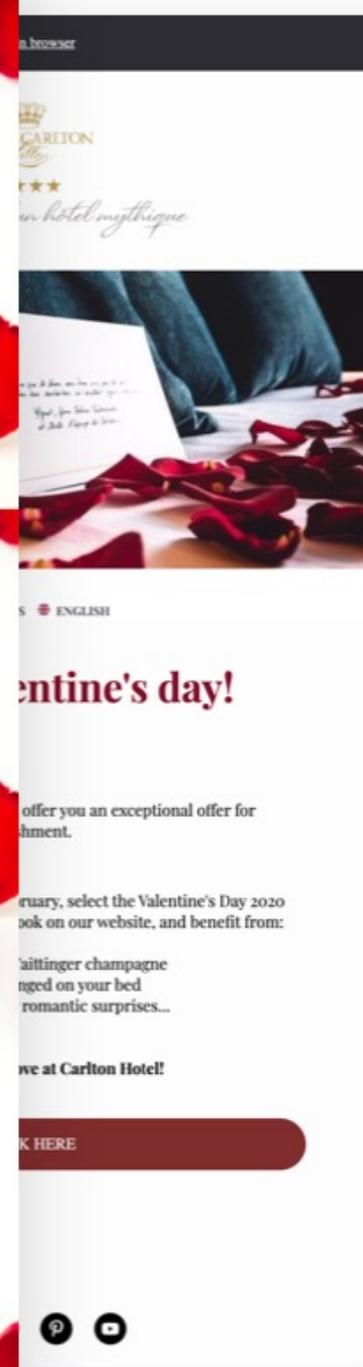
BISOU-BISOU

Price: 150€ per person, excluding drinks.



CELEBRATE LOVE

Enjoy an unforgettable moment with the love of your life at the hotel Marignan Champs-Élysées. Customized packages are available. (bottles of champagne, red roses, massages...)



Valentine's day!

We offer you an exceptional offer for Valentine's Day.

In February, select the Valentine's Day 2020 offer on our website, and benefit from:

- A bottle of sparkling champagne
- A bottle of champagne on your bed
- Romantic surprises...

Book now at Carlton Hotel!

[CLICK HERE](#)



BOOK AT PARTS - FOR THE NIGHT

Mr. Demo wishes you a happy Valentine's Day!

To benefit from this promotional code

on our website!

please visit our website and make your booking.

[CLICK HERE](#)

Carillon Montrevers 1
1700 Fribourg

+41 26 347 56 56

Carillon et patrimoine.ch



Groupe Hôtelier

GESTION & ANALYSE CENTRALISÉES



Vue par établissement

Bénéficiez de Dashboards avec vue par établissement pour chacun de nos produits :



Base de Données

Toutes vos bases de données au même endroit



Expérience Client

Analysez le parcours de tous vos clients sur une même plateforme



E-Réputation

Gérez la e-réputation de tous vos établissements depuis une même solution



Email Marketing

Programmez des envois en profitant des listes d'envoi de tous vos établissements

A TRAVER HISTORIQUE LISTES CVV PROFILS LIES

Historique

Affichage: Réservations (20) | Réponses (2)

2022

- 14 sept 2022: XP Green - Restaurant - Table réservée - XP Source Restaurant - 2022/09/14
- 30 sept 2022: XP Green - Observation - 3 - 1 - 1 - 2022/09/30

2021

- 1 mars 2021: XP Green - Observation - 1 - 1 - 1 - 2021/03/01
- 14 janv 2021: XP Green - Observation - 10 - 1 - 1 - 2021/01/14

Info utilisateur

Mina Régina Esther

Age: 34 ans - Capitale: Paris - Langue: Français - Sexe: Femme - Lieu: Brooklyn, New York, United States - Site Web: @Mina.Photography - Site: Booking.com - Numéro de téléphone: +33 6 00 00 00 00

Coordonnées

projet@yagp.com

Mot de passe

01 mai 2021 - 3 lettres - 8 caractères

ACCUEIL HÔTELS FMS RÉPONSES PRÉFÉRÉES

Classement

TRAVIPROFIT BOONRECOM GOOGLE EXPEDIA

Paris
100 Hôtels dans cette ville

HÔTEL	CVV	NOTA	POSITION
General Hotel	126	4,7+	26+
Hôtel Le Mille Rose	112	4,5+	6+
Hôtel Le Paris	75	4,4+	20+
Hôtel Le Quartier Bercy Square	92	4,1+	40+
Hôtel Ylien Eiffel	99	4,3+	121+
Hôtel Ylien Opéra	63	4,2+	20+
Hôtel Ylien Eiffel	67	4,0+	111+

Toulouse
110 Hôtels dans cette ville

HÔTEL	CVV	NOTA	POSITION
Hôtel Grand Bateau	126	4,3+	8+

Satisfaction générale

Les 24 derniers mois

Satisfaction générale

Campagnes

CAMPAIGNES

CHIFFRE D'AFFAIRES
28 102,94 EUR
+ 3 434,44 EUR

CHIFFRE D'AFFAIRES
14 877,67 EUR

NOMBRE DE RÉSERVATIONS
46

Automations

CHIFFRE D'AFFAIRES
42 980,61 EUR
+ 3 434,44 EUR

NOMBRE DE RÉSERVATIONS
87

Statistiques

STATISTIQUES

CHIFFRE D'AFFAIRES
42 980,61 EUR
+ 3 434,44 EUR

Nombre de réservations

Activation des Automations

Ce tableau vous permet de voir combien d'Automations sont activés sur l'ensemble de vos hôtels, et combien pourraient être activés en plus.

L'envoi des Automations est totalement désactivé pour 3 établissement(s)

Général Hotel 30 / 36

Hôtel Le Mille Rose 21 / 40

Hôtel Le Paris 21 / 40

Hôtel Le Quartier Bercy Square 27 / 40

Hôtel Ylien Eiffel 21 / 40

PROFILS LIES | FMS | RÉPONSES PRÉFÉRÉES

janvier

- Campagne USA - Printemps
- Campagne FR - Hiver
- Campagne Nouvel An
- Campagne Saint-Valentin

février

- Campagne Fête des pères

mars

- Campagne FR - Printemps

avril

- Campagne NL - 27 Avril

mai

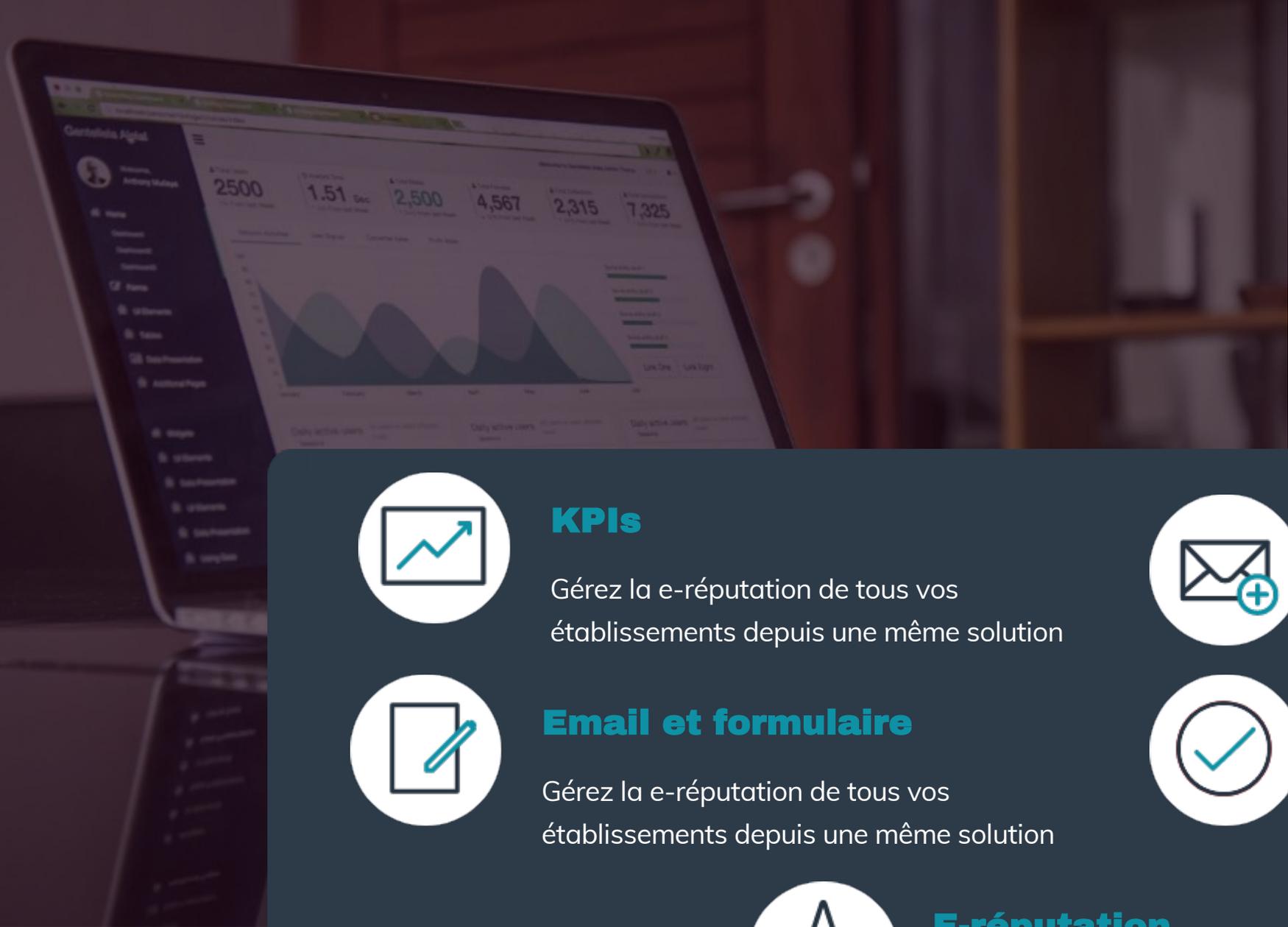
- Campagne USA - Été
- Campagne Fête du travail 1er Mai

juin

- Campagne FR - 12 Juin
- Campagne IT - 2 Juin

juillet

- Campagne CA - 1 Juillet
- Campagne DE - 20 Juillet
- Campagne FR - 14 Juillet
- Campagne USA - 4 Juillet



KPIs

Bénéficiez de Dashboards avec des vues groupe et des lignes détaillées par établissement :



KPIs

Gérez la e-réputation de tous vos établissements depuis une même solution



Acquisition d'email

Toutes vos bases de données au même endroit



Email et formulaire

Gérez la e-réputation de tous vos établissements depuis une même solution



Satisfaction Client

Analysez le parcours de tous vos clients sur une même plateforme



E-réputation

Programmez des envois en profitant des listes d'envoi de tous vos établissements

KPIs

Profitez
d'une vue
centralisée
de vos KPIs

KPI	ACQUISITION D'EMAIL	E-MAILS ET FORMULAIRES	SATISFACTION	E-REPUTATION	RAPPORTS PDF	
Activité CRM					 PÉRIODE 12 MOIS 	EXPORT 
STRUCTURE ^ v	PROFILS AVEC E-MAIL UTILISABLE ^ v	TAUX DE SATISFACTION CLIENT ^ v	NOMBRE D'ENVOI MARKETING ^ v	CHIFFRE D'AFFAIRE MARKETING		
Welfi Hospitality Management						
Général Hotel	76 % (6 359 / 8 340)	93,90 %	4 937	23 883,38 EUR		
Hôtel Le Grand Balcon	60 % (7 594 / 12 555)	88,80 %	0	0,00 EUR		
Hôtel Le Milie Rose	84 % (6 368 / 7 543)	93,80 %	2 457	5 000,02 EUR		
Hôtel Le Parisis	77 % (6 925 / 9 040)	90,20 %	9 216	15 955,41 EUR		
Hôtel Le Quartier Bercy Square	67 % (8 126 / 12 185)	86,60 %	5 076	3 528,04 €		
Hôtel Prélude Opéra	68 % (7 574 / 11 102)	88,50 %	0	0,00 EUR		
Hôtel Touraine Opéra	78 % (5 930 / 7 591)	91,10 %	0	0,00 EUR		
Hôtel Yllen Eiffel	60 % (4 443 / 7 432)	91,70 %	670	0,00 EUR		
L'IMPRIMERIE Hôtel	48 % (6 542 / 13 517)	93,30 %	0	0,00 EUR		



Adresses emails utilisables
Par établissement et pour le groupe



Nombre d'envois
Par établissement et pour le groupe



Chiffre d'affaires
Par établissement et pour le groupe

Acquisition d'email

Profitez d'une vue centralisée de vos KPIs



Emails présents vs. manquants

% d'emails présents en base



Emails véritables récupérés

Clients sans emails, avec emails OTA...



Source d'acquisition

Pms, channel manager, prestay, check in...



« Je suis passé de 28% à 69% d'adresses e-mail correctement renseignées sur mes clients. »

Xavier Delloye
Carlton Hotel



Emails & Formulaires

Tous les envois des différents établissements, en un coup d'œil

E-mails et formulaires						
AFFAIRE EN COURS 10 OCT 2022 - 30 OCT 2022						
COMPARAISON 10 OCT 2022 - 30 SEPT 2022						
Pre-stay						
ETABLISSEMENT	E-MAILS ENVOYÉS	SMS ENVOYÉS	E-MAILS RÉCUPÉRÉS	FORMULAIRE REMPLIS	SERVICES COMMANDÉS	% DES ARRIVÉES CONTACTÉES
General Hotel	258 +20	0 +1	85 +5	305 +31	220€ +134 €	46% +8%
L'APPARTHEMENT HOTEL	333 +20	0 +Stable	80 +10	84 +26	120€ +10 €	32% +8%
Hôtel Le Grand Balcon	374 +16	2 +1	384 +211	301 +25	499€ +294 €	42% +1%
Hôtel Le Quartier Berry Square	260 +10	0 +Stable	201 +83	85 +19	129€ +20 €	32% +1%
Hôtel Le Portin	313 +48	0 +Stable	84 +12	305 +8	1333€ +101 €	49% +1%
Hôtel Touraine Opéra	257 +10	0 +Stable	134 +25	64 +15	468€ +438 €	50% +12%
Hôtel Préfète Opéra	314 +14	0 +1	286 +152	141 +18	875€ +184 €	50% +1%
Hôtel Le Millé Rose	325 +14	0 +2	214 +20	108 +12	738€ +20 €	64% +12%
Hôtel Ylan Eiffel	326 +19	1 +15	297 +134	301 +17	586€ +108 €	57% +1%
In-stay						
ETABLISSEMENT	E-MAILS ENVOYÉS	ENQUÊTES RÉPONDUES	CLIENTS SATISFAITS	CLIENTS NEUTRES	CLIENTS INSATISFAITS	
General Hotel	365 +25	30 +18	29 +17	1 +Stable	0 +1	
L'APPARTHEMENT HOTEL	253 +42	27 +11	25 +19	5 +1	2 +2	
Hôtel Le Grand Balcon	389 +18	29 +22	27 +20	1 +1	1 +1	
Hôtel Le Quartier Berry Square	350 +47	28 +4	26 +5	1 +Stable	1 +1	
Hôtel Le Portin	258 +28	64 +8	48 +10	0 +2	0 +Stable	
Hôtel Touraine Opéra	124 +27	39 +1	30 +1	0 +Stable	0 +Stable	
Hôtel Préfète Opéra	288 +29	11 +4	28 +12	1 +2	0 +Stable	
Hôtel Le Millé Rose	308 +1	40 +Stable	40 +Stable	1 +Stable	0 +Stable	
Hôtel Ylan Eiffel	248 +18	43 +12	42 +12	2 +Stable	0 +Stable	
Post-stay						
ETABLISSEMENT	E-MAILS ENVOYÉS	ENQUÊTES RÉPONDUES	NOTE MOYENNE			
General Hotel	226 +40	45 +5	9.4 +Stable			
L'APPARTHEMENT HOTEL	309 +45	49 +1	8.8 +0.1			
Hôtel Le Grand Balcon	429 +11	67 +7	9.2 +0.2			
Hôtel Le Quartier Berry Square	245 +16	48 +11	8.6 +0.5			
Hôtel Le Portin	312 +85	48 +17	9.2 +0.4			
Hôtel Touraine Opéra	183 +1	24 +12	8.8 +0.9			
Hôtel Préfète Opéra	381 +47	80 +16	9.1 +0.1			
Hôtel Le Millé Rose	286 +19	48 +17	9.4 +0.2			
Hôtel Ylan Eiffel	312 +14	62 +15	9.3 +0.2			
Redirection du post-stay						
ETABLISSEMENT	TRIPADVISOR	GOOGLE	EXPEDIA			
General Hotel	29 +4	5 +1	152 +38			
L'APPARTHEMENT HOTEL	32 +1	7 +1	270 +42			
Hôtel Le Grand Balcon	42 +6	9 +Stable	376 +12			
Hôtel Le Quartier Berry Square	28 +14	6 +1	311 +41			
Hôtel Le Portin	31 +11	7 +1	294 +12			
Hôtel Touraine Opéra	16 +Stable	4 +1	143 +16			
Hôtel Préfète Opéra	13 +10	9 +Stable	319 +16			
Hôtel Le Millé Rose	30 +17	7 +2	249 +18			
Hôtel Ylan Eiffel	37 +3	5 +1	286 +14			



Pré-stay

Emails envoyés, récupérés, services commandés, etc.



In-stay

Emails envoyés, réponses aux contrôles qualité et résultats.



Post-stay

Enquêtes envoyés, % de réponses et notes moyennes.

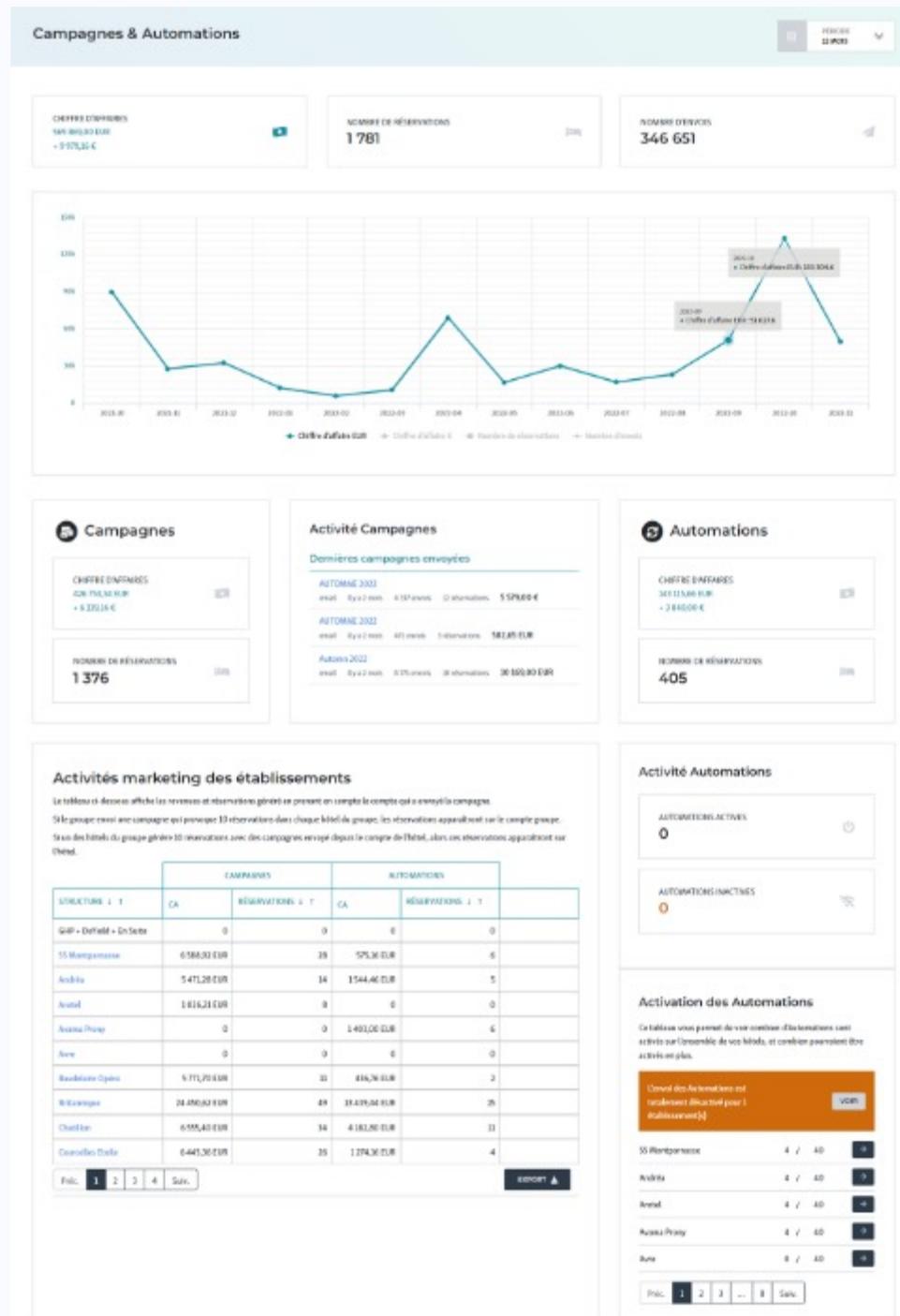


Redirection des avis

Sur TripAdvisor, Google, Booking, Expedia, Etc.

Emails Marketing

Tous les envois marketing des différents établissements, en un coup d'œil



Campagnes One/off

Chiffre d'affaires et réservations générés par établissement et par campagne marketing ponctuelle



Automations

Dernières campagnes envoyées, campagnes actives, chiffre d'affaires et réservations générés par établissement et par campagne automatisée

Satisfaction Client

La satisfaction des clients de chaque établissement



Satisfaction générale

% de satisfaction et score NPS par établissement



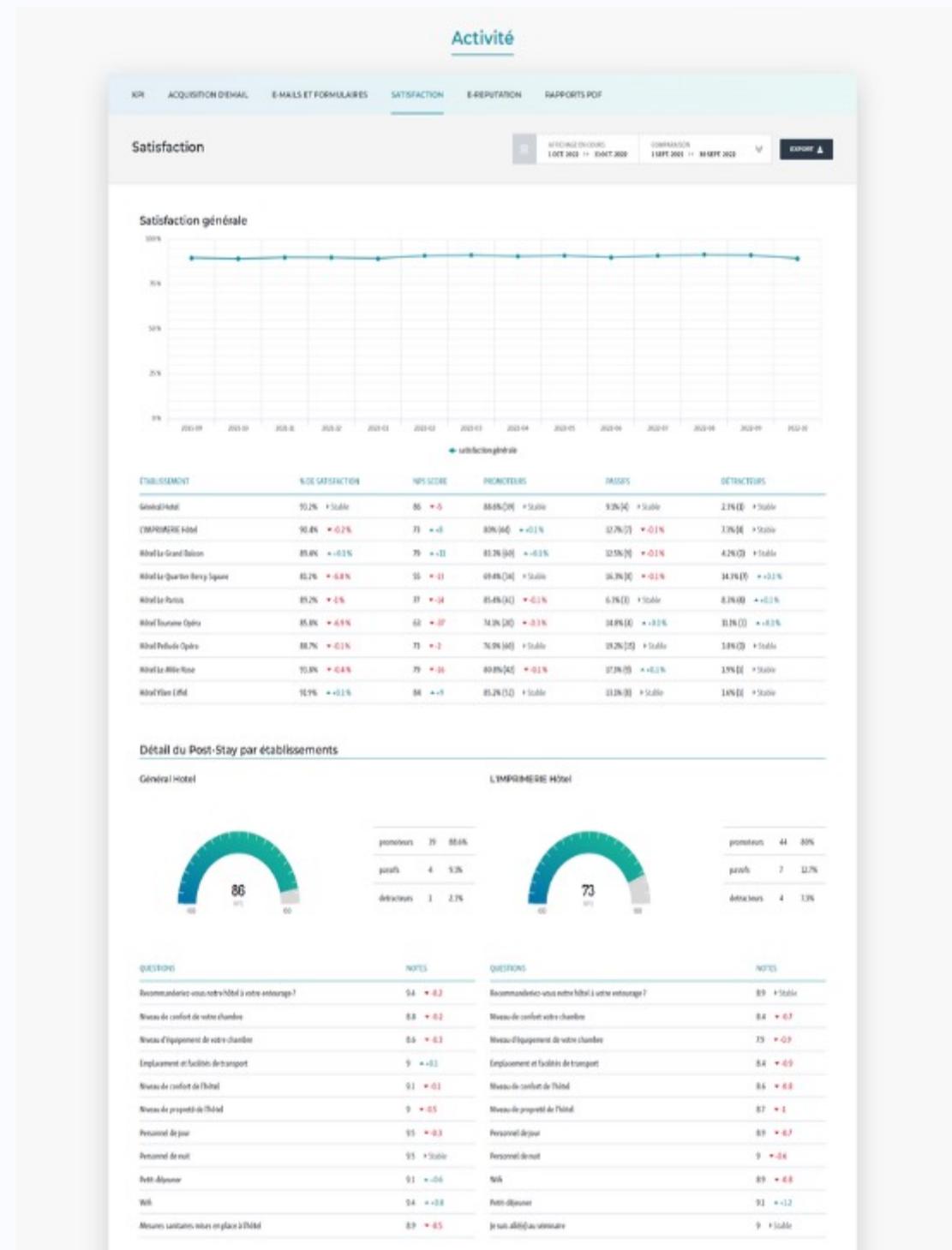
Détail par établissement

Questions / réponses, taux de promoteurs, passifs et détracteurs.

Le taux de réservation en direct a explosé grâce aux campagnes marketing & e-mailing incluses dans la solution, ce qui nous a permis d'augmenter significativement notre chiffre d'affaires.

Assane Tall

Responsable E-réputation d'un Groupe d'hôtels à Paris



E-réputation

Notes moyennes par établissement et par plateforme (Google, TripAdvisor, Booking...)



Classements
Par établissement



Satisfaction générale
Par établissement

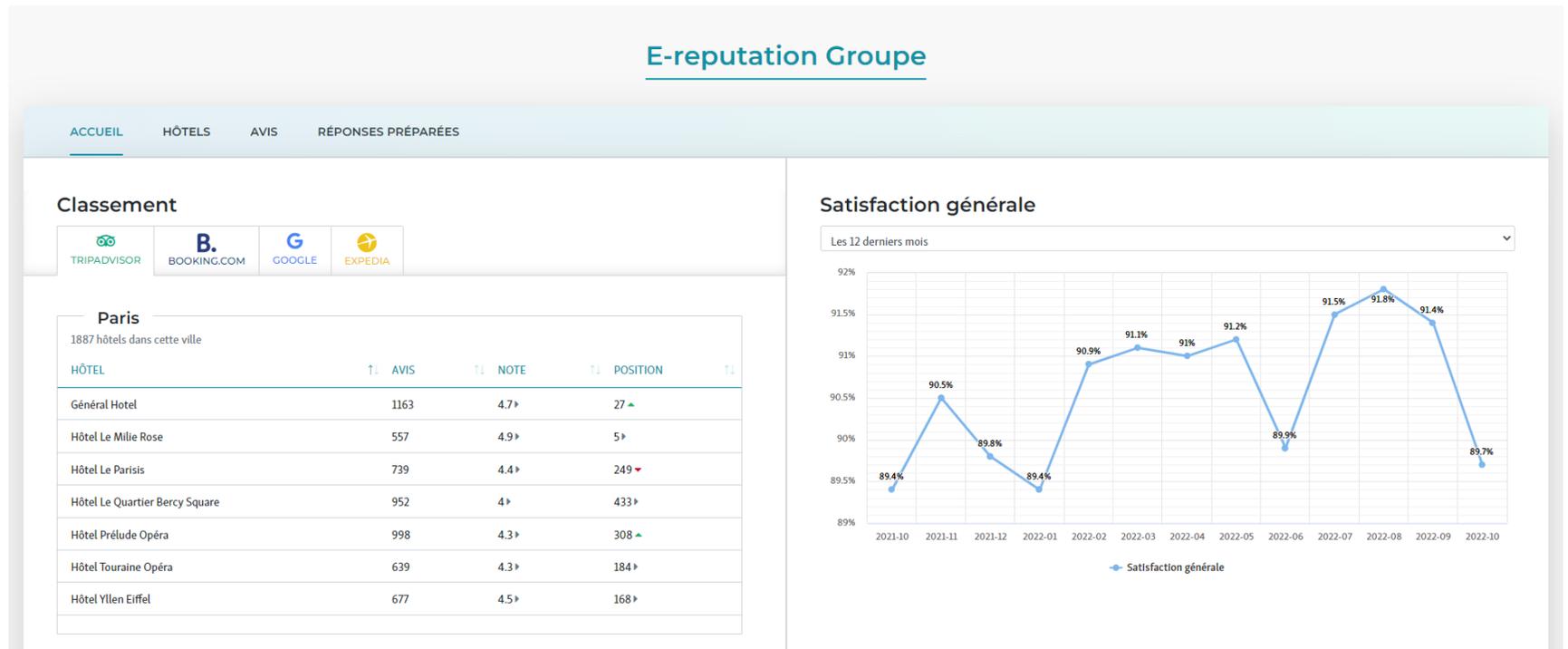


Détails des avis
Et réponses par établissement

E-reputation					AFFICHAGE EN COURS 1 OCT. 2022 → 31 OCT. 2022		COMPARAISON 1 SEPT. 2022 → 30 SEPT. 2022		EXPORT
Google									
STRUCTURE	NOTE DU MOIS		NOTE AFFICHÉE		NOMBRE D'AVIS				
Général Hotel	5 ▲ +0.2		4.7 ▶ Stable		8 ▲ +2				
L'IMPRIMERIE Hôtel	- ▶ Stable		0 ▶ Stable		0 ▶ Stable				
Hôtel Le Grand Balcon	5 ▲ +0.2		4.2 ▶ Stable		2 ▼ -3				
Hôtel Le Quartier Bercy Square	4.3 ▼ -0.7		4.2 ▶ Stable		16 ▲ +13				
Hôtel Le Parisis	4 ▼ -0.8		4.4 ▶ Stable		8 ▲ +3				
Hôtel Touraine Opéra	3.7 ▼ -1.2		4.3 ▶ Stable		9 ▼ -2				
Hôtel Prélude Opéra	4.5 ▼ -0.3		4.3 ▲ +0.1		8 ▲ +3				
Hôtel Le Milie Rose	5 ▲ +0.1		0 ▼ -4.9		21 ▲ +9				
Hôtel Yllien Eiffel	4.9 ▼ -0.1		4.3 ▶ Stable		11 ▼ -2				
TripAdvisor									
STRUCTURE	NOTE DU MOIS		NOTE AFFICHÉE		POSITION		NOMBRE D'AVIS		
Général Hotel	4.8 ▶ Stable		4.7 ▶ Stable		26 ▲ +2		11 ▲ +7		
L'IMPRIMERIE Hôtel	4.3 ▼ -0.5		4.6 ▶ Stable		1 ▶ Stable		4 ▶ Stable		

E-réputation

Détails des moyenne classées par ville (vue par hôtel et par plateforme)



Comparaison des notes moyennes de chaque établissement (par plateforme) sur une période donnée

ACCUEIL HÔTELS AVIS RÉPONSES PRÉPARÉES

PÉRIODE 28 OCT. 2022 → 27 NOV. 2022 COMPARAISON AVEC LA PÉRIODE 27 SEPT. 2022 → 27 OCT. 2022

Groupe : Welfi Hospitality Management

Afficher 50 éléments

HÔTEL	SATISFACTION GLOBALE	NOTES															
		GOOGLE			TRIPADVISOR			BOOKING.COM			EXPEDIA			EXPERIENCE			
		NOTE	AVIS	POSITION	NOTE	AVIS	POSITION	NOTE	AVIS	POSITION	NOTE	AVIS	POSITION	NOTE	AVIS	POSITION	
Général Hotel	92%	4.6	9	4.8	8	8.9	34	5	1	9.4	55						
Hôtel Le Grand Balcon	90%	4.4	14	4.6	10	8.9	89	4.2	5	9.1	83						
Hôtel Le Milie Rose	93%	4.6	17	4.9	29	9.1	48	4	1	9.3	54						
Hôtel Le Parisis	90%	3.9	8	5	7	9	96			9.1	50						
Hôtel Le Quartier Bercy Square	88%	4.5	22	4.7	3	8.4	79	10	2	9.1	43						
Hôtel Prélude Opéra	90%	4.8	8	4.6	11	8.8	105	4.5	2	9.1	96						
Hôtel Touraine Opéra	91%	4.9	7	5	11	8.7	70	5	2	9.3	61						
Hôtel Yllen Eiffel	92%	5	6	4.3	9	9	64	10	1	9.2	62						
L'IMPRIMERIE Hôtel	94%			4.7	11	9.2	70	8	4	9.2	71						

EXPERIENCE



Demande de démo

www.experience-hotel.com/fr/demo



Email

brice.bonbois@experience-hotel.com



Téléphone

+33 6 12 49 36 44

**CONTACTEZ
NOUS !**

Nos Tarifs

Frais mensuels



TOUT EN UN

195 €

+ 1 euro par chambre

Tous les outils du pack
"Satisfaction client"

&

Tous les outils du pack
"Marketing"

[EN SAVOIR PLUS](#)

SATISFACTION CLIENT

115€

+ 1 euro par chambre

Tous les outils nécessaires
pour perfectionner votre
satisfaction clients. Anticipez
leurs besoins, facilitez-leur la
vie et découvrez les leviers
d'amélioration disponibles
dans votre établissement

[EN SAVOIR PLUS](#)

MARKETING

105€

+ 1 euro par chambre

Augmentez les revenus de votre
établissement avec l'emailing.
Créez vos propres campagnes,
segmentez vos clients et utilisez
nos scénarios d'envois
automatisés pour gagner du
temps

[EN SAVOIR PLUS](#)



Merci !

FIN

Vous avez des questions ?

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin de plus d'informations !

[DEMO GRATUITE](#)