

Brit Hotel dévoile sa Boîte à outils pour hôteliers indépendants

6



Guy GERAULT
D.G Adjoint Brit Hotel

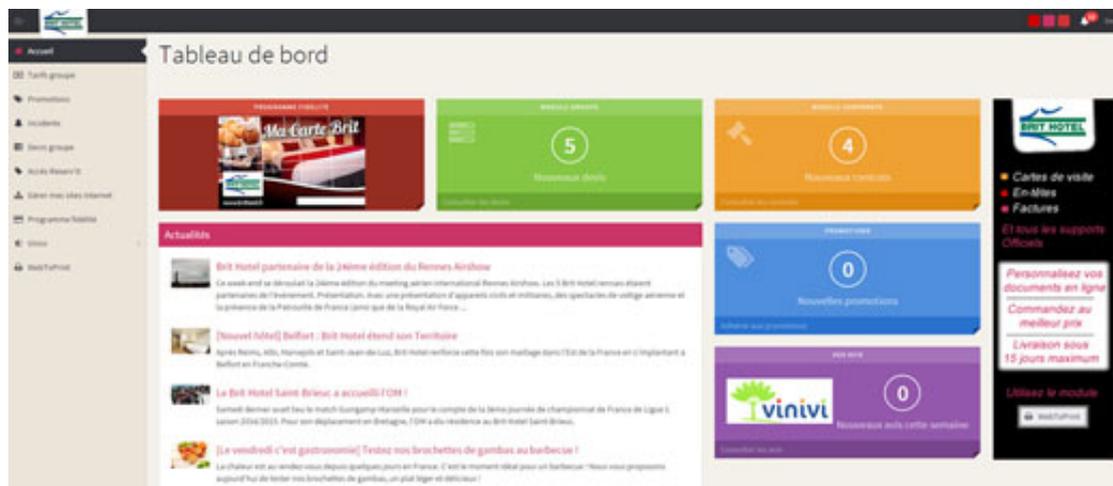
Faire face aux géants de la réservation en ligne mais aussi aux nouveaux comportements de réservation des segments groupes, séminaires et corporate. Tel est le défi que doivent relever les hôteliers indépendants pour subsister et continuer à vivre de leur activité.

Un an après sa nomination à la tête du réseau Brit Hotel, Guy GERAULT dresse un bilan plutôt optimiste. « **Il ne faut pas sombrer dans le fatalisme, l'hôtellerie indépendante à encore de beaux jours devant elle mais elle doit plus que jamais s'adapter et s'organiser pour tirer son épingle du jeu.** »

Un an de rencontres et de discussions appuyées nous auront permis de faire prendre conscience à nos adhérents de l'importance de se fédérer et de fonctionner plus que jamais en réseau. Il est possible de conserver son indépendance d'exploitation mais il faut s'unir et entamer un véritable virage dans nos méthodes de commercialisation.

Brit Hotel dévoile son extranet : véritable Boîte à outils pour hôteliers indépendants

Fédérer, c'est une grande idée, mais encore faut-il s'en donner les moyens. 18 mois de travail et près de 150 000 € auront été nécessaires pour concevoir cet extranet. Le résultat est au rendez-vous. Nos adhérents disposent désormais d'une plateforme de services unique. Un seul login et mot de passe permet d'accéder à différents outils.



Programme fidélité :

Brit Hotel avait déjà refondu l'interface de son programme fidélité afin d'en rendre l'utilisation fluide et instinctive. Aujourd'hui 3 minutes suffisent pour prendre en main notre programme fidélité par un réceptionniste. Aucun lecteur de code barre ou autre connectivité avec un TPE. Une connexion internet suffit à son fonctionnement. A ce jour le programme compte 20 000 porteurs en France.

Promotions centralisées :

Un constat éloquent nous a fait changer notre méthodologie : pour une centaine d'établissements nous avons jusqu'à 250 promotions différentes en place ! De quoi refroidir nos clients en mal de simplicité et de lisibilité ! Le dialogue a été nécessaire avec nos adhérents mais aujourd'hui les promotions sont pilotées et configurées par le siège. Le Module promotions nous permet d'obtenir un taux d'adhésion moyen de 90% de la part de nos hôtels.

Gestion et suivi des avis clients :

On ne va pas l'apprendre aux hôteliers, les avis clients sont incontournables dans la prise de décision d'un internaute. C'est pourquoi Brit Hotel offre un accès premium à la solution de gestion d'avis VINIVI à tous ses adhérents.

Module Groupes :

Notre service groupes est réputé pour sa réactivité et le volume de demande a augmenté de 33% en

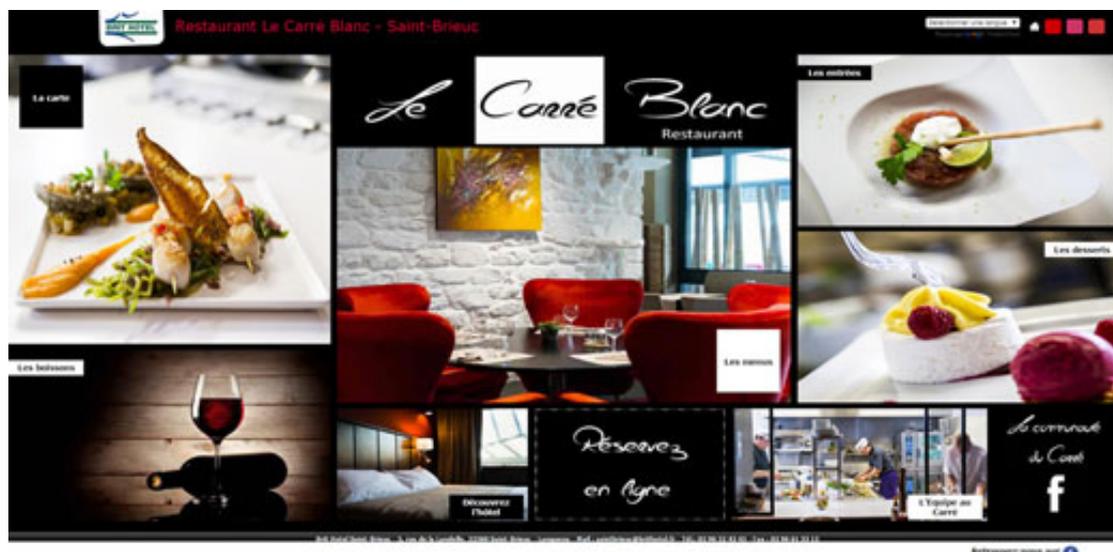
2013. Nous avons souhaité améliorer encore se service en développant dans notre extranet un véritable logiciel de gestion de nos demandes groupes. En raccourcissant le temps de traitement nous pouvons nous concentrer sur le suivi des options et améliorer notre taux de confirmation. Les hôteliers répondent en ligne et peuvent suivre en direct le traitement des dossiers.

Module corporate :

Offrir des conditions négociées à des entreprises nationales ou locales sans court-circuiter les tarifs déjà pratiqués par nos adhérents, tel aura été le défi de ce module. Aujourd'hui nous pouvons valider un contrat national en 72 heures sans pénaliser un seul de nos hôteliers. Les hôteliers conservent ainsi la main sur leur tarification corporate mais également un visu sur l'ensemble des tarifs négociés les concernant.

Gestion des sites Internet :

Les adhérents Brit Hotel ont totalement la main sur leur contenu textuel et visuel des supports mis à leur disposition : Site portail, minisite et site dédié aux restaurants.



Module Web-to-print :

Chaque adhérent bénéficie désormais d'un accès pour personnaliser et commander sa papeterie siglée. Tout le monde s'y retrouve : les hôteliers bénéficient de tarifs très avantageux et nous sommes assurés que la charte graphique est respectée.

D'autres modules sont en préparation :

La boîte à outils va s'enrichir régulièrement. Parmi les nouveautés en conception : un module fournisseur ainsi qu'un module de gestion des salles et de création des devis séminaires.

Hôteliers, profitez de tous ces outils en rejoignant Brit Hotel

Cet extranet constitue les fondations de la stratégie globale de Brit Hotel pour les années à venir.

Si l'outil offre déjà côté siège un véritable CRM BtoB, nous réfléchissons déjà à centraliser tout le fichier clients sur cette interface afin de mieux connaître et cibler nos actions vers la clientèle

individuelle. In-fine nous voulons devenir une véritable alternative aux chaînes intégrées en offrant des services équivalents tout en conservant l'indépendance de nos adhérents.

Fort de ces nouveaux outils, le réseau continue son développement, la chaîne volontaire d'origine bretonne affiche de belles perspectives de développement national.

Une dizaine d'hôtels ont rejoint le réseau depuis le début 2014. Des destinations comme Albi, Marvejols, Reims viennent s'ajouter à la centaine d'établissements que comptait la chaîne hôtelière. Le réseau intègre également cette année trois hôtels entièrement rénovés à Belfort, Saint-Jean-de-Luz et Perpignan.

Deux hôtels neufs ouvriront sous l'enseigne Brit Hotel avant la fin 2014 : à Dieppe et Montargis et la chaîne inaugurera en 2015 deux autres créations à Brive-la-Gaillarde et Saint-Brieuc.

Contact :

Raphaël LEBEAU

Responsable Développement

Tel : 06 26 47 24 03

Email : raphael.lebeau chez brithotel.fr

developpement.brithotel.fr

Si vous copiez cet article, n'oubliez pas d'insérer le lien vers sa source : <http://suiv.me/4287>