

TRANSFORMATION DIGITALE ET COVID-19

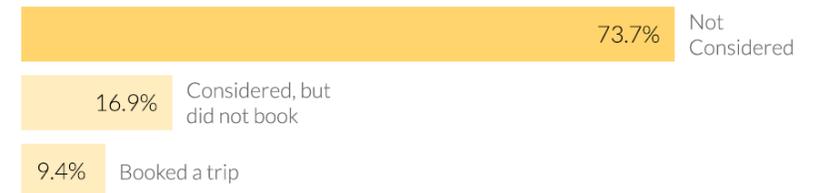
Olivier Meulemans | Directeur Marketing & Ventas
Martin's Hotels

Le constat du Covid-19

Impacts immédiats & à long terme sur notre industrie :

- Aucune visibilité : court, moyen et long terme
- Incertitude sur la reprise concrète
- Des marchés qui habituellement donnent la direction sont fermés depuis et pour longtemps
- Des salons importants annulés ou repoussés à une date ultérieure (sans certitude qu'ils soient maintenus)

During April 2020, did you actively consider booking a trip?

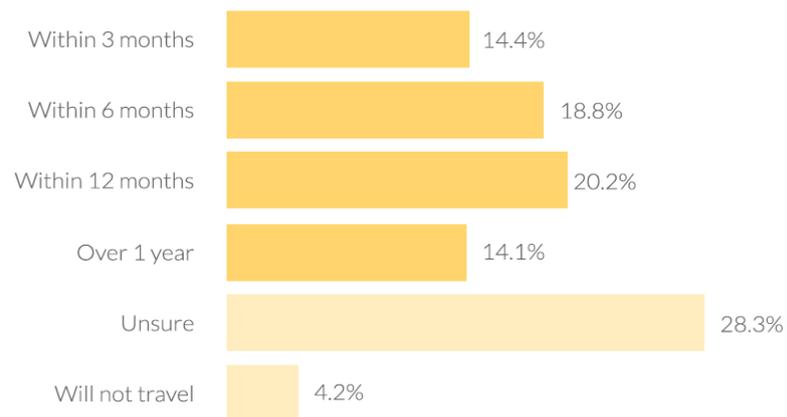


11/10/2020

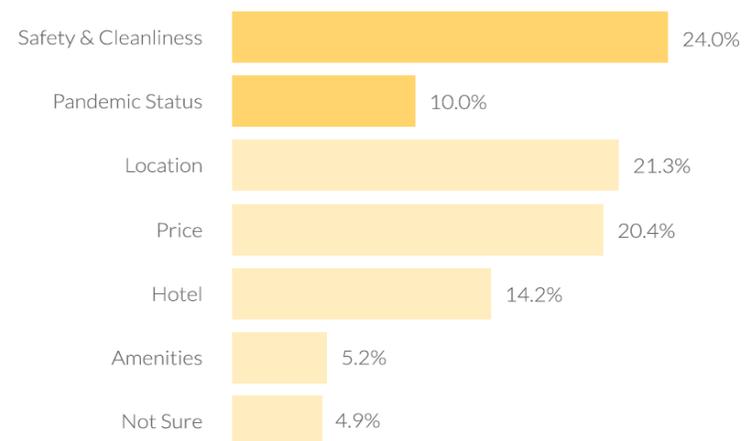
Transformation digitale & Covid-19 | Olivier Meulemans - Martin's Hotels

Critères déterminants concernant les réservations futures...

When do you expect to leave/depart on your next trip?

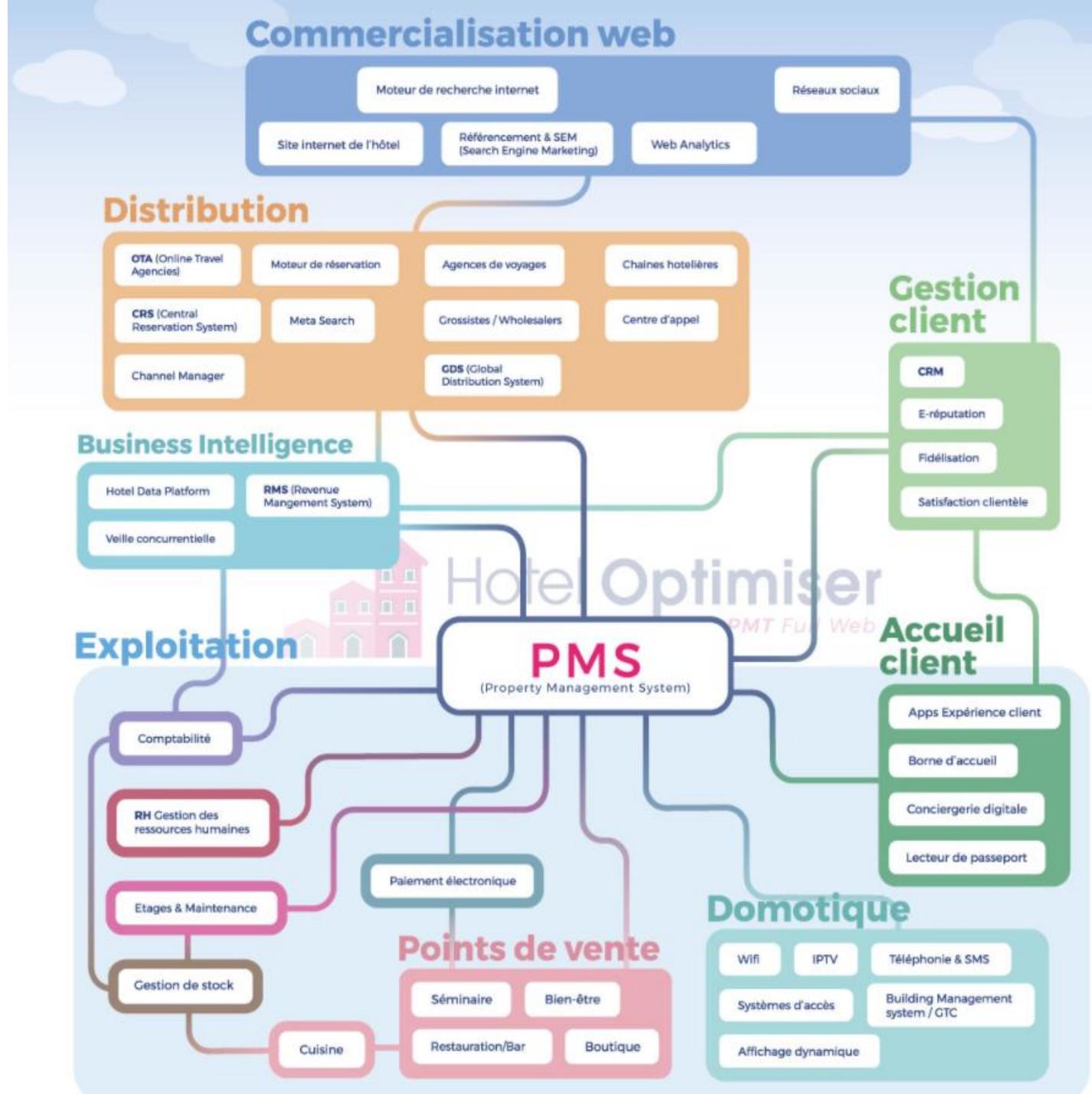


What will be your top consideration when choosing accommodations on your next trip?



11/10/2020

Les nouveaux écosystèmes des technologies de l'hôtellerie...



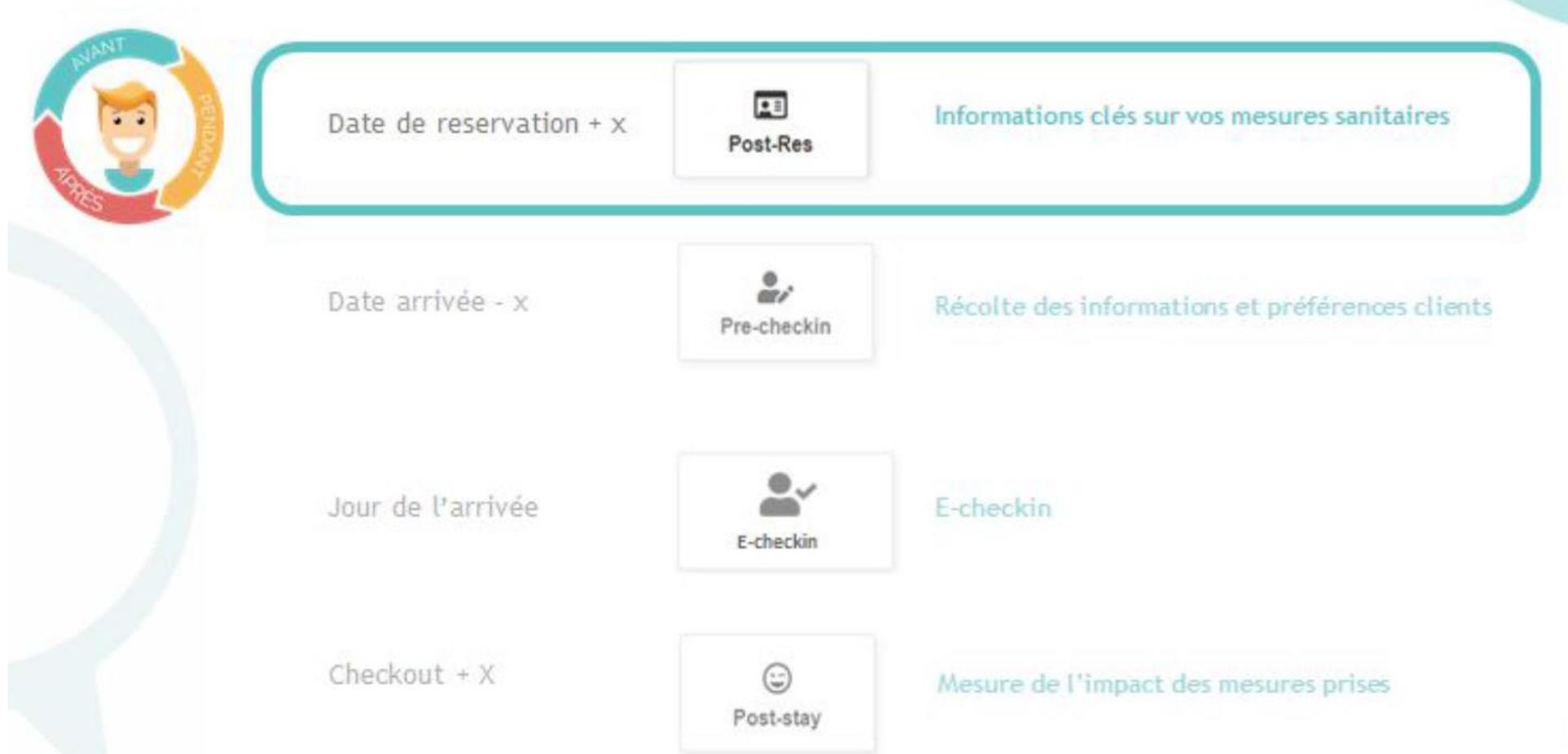
Sur quoi se concentrer?



Accentuer la digitalisation...



REPENSER SON PARCOURS CLIENT



DÈS LA RESERVATION, INFORMER & RASSURER

Mieux connaître les voyageurs

Informer sur les mesures sanitaires

Proposer une assurance annulation

Votre arrivée

Votre réservation

Vous venez :

A quelle heure pensez-vous arriver dans notre hôtel?

Facilitez votre séjour

Notre priorité a toujours été et restera la sécurité et la santé de nos clients et de nos employés. Il est donc de notre devoir de prendre toutes les mesures de prévention et de protection nécessaires pour que votre arrivée et l'ensemble de votre séjour au sein de notre établissement se déroulent dans des conditions de sécurité optimales.

Souhaitez-vous commander votre petit déjeuner en chambre ?

Souhaitez-vous commander un room service pour votre déjeuner ou dîner ?

Dans votre chambre, souhaitez-vous :

Assurance Annulation

Si cela n'est pas encore fait, souhaitez-vous souscrire à notre assurance annulation 

Organiser la distanciation

Proposer des services spécifiques

REPENSER SON PARCOURS CLIENT



Date de reservation + x


Post-Res

Informations clés sur vos mesures sanitaires

Date arrivée - x


Pre-checkin

Récolte des informations et préférences clients

Jour de l'arrivée


E-checkin

E-checkin

Checkout + X


Post-stay

Mesure de l'impact des mesures prises



AVANT L'ARRIVÉE: INFORMATIONS & SERVICES ADDITIONNELS

Récolter des informations sur l'arrivée

VOTRE ARRIVÉE CHEZ NOUS

VERS QUELLE HEURE PRÉVOYEZ-VOUS D'ARRIVER A L'HOTEL ?

Entre 10h et 12h

À QUEL NUMÉRO POURRONS-NOUS VOUS JOINDRE EN CAS DE BESOIN ?

ex : +33600456789

FR + 06 18 34 56 78

POURRIEZ-VOUS NOUS PRÉCISER VOTRE MODE DE TRANSPORT POUR QUE NOUS PUISSIONS FACILITER VOTRE ARRIVÉE AU C.O.Q. HOTEL ?

EN VOITURE EN AVION EN TRAIN EN MÉTRO EN BUS

VOTRE CHAMBRE

ARRIVÉE MATINALE À MIDI : PROFITEZ DU CONFORT DE VOTRE CHAMBRE 3 HEURES EN AVANCE !

Souhaitez-vous profiter d'un early check-in à midi le jour de votre arrivée pour un supplément de 30€ ?

OUI NON

DÉPART TARDIF À 15H : TRAINEZ ENCORE UN PEU AU LIT !

Souhaitez-vous profiter d'un late check-out à 15h le jour de votre départ pour un supplément de 30€ ?

OUI NON

Proposer des services additionnels

AVANT L'ARRIVÉE: INFORMATIONS & SERVICES ADDITIONNELS

Récolter les
souhaits &
préférences

VOUS PRÉFÉRENCES POUR VOTRE CHAMBRE

JE SUIS CONSCIENT(E) QU'UNE CHAMBRE M'A ÉTÉ ATTRIBUÉE LORS DE MA RÉSERVATION MAIS, SOUS RÉSERVE DE DISPONIBILITÉ ET EN FONCTION DE LA CATÉGORIE RÉSERVÉE, JE SERAIS TRÈS SÛR(E) D'AVOIR:

 2 LITS SIMPLES	 1 GRAND LIT
+ 1 LIT SUPPLÉMENTAIRE	+ 1 LIT BÉBÉ
Préférence 1 <input type="text" value="A choisir"/>	Préférence 2 <input type="text" value="A choisir"/>

COVID 19

Après de vous réserver en toute sécurité, nous avons mis en place des mesures supplémentaires, qui respectent les dernières recommandations d'hygiène et de nettoyage. Elles peuvent varier selon votre réservation, consultez sur notre site internet. Des masques et gels hydroalcooliques sont à votre disposition en chambre.

Entre chaque séjour, nous changeons tout le linge et l'ensemble des produits amenés. Afin de limiter les pertes, votre chambre est initialement préparée pour une personne. Seriez-vous accompagné ?

Le petit-déjeuner est servi en chambre. Avez-vous des demandes particulières ?

Souhaitez-vous commander un room service pour votre déjeuner ou dîner ?

Vérifier le nombre
de personnes à
séjourner

REPENSER SON PARCOURS CLIENT



Date de reservation + x


Post-Res

Informations clés sur vos mesures sanitaires

Date arrivée - x


Pre-checkin

Récolte des informations et préférences clients

Jour de l'arrivée


E-checkin

E-checkin

Checkout + X


Post-stay

Mesure de l'impact des mesures prises



LE JOUR J: PROPOSER UN E-CHECKIN

Contact

- Adresse postale
- Code postal
- Ville
- Pays de résidence

Zone d'information pour faciliter le séjour et informer sur les mesures en place

The screenshot shows a digital form for an e-checkin process. At the top center is the logo for 'HOTELS', which consists of a stylized 'H' above the word 'HOTELS'. Below the logo, the form is titled 'Pièce d'identité'. It contains several input fields: 'Type' with a dropdown arrow, 'Numéro' with a text box containing 'Numéro', and 'Date d'expiration' with a text box. Below these are 'Date de délivrance' and 'Lieu de délivrance', each with a text box. A horizontal line separates this section from the next. The second section contains a message: 'Nous rappelons à notre aimable clientèle que les check-outs s'effectuent avant midi le jour du départ.' followed by 'Toutes nos chambres sont non fumeur'. Below this is a checkbox labeled 'Je certifie que ces informations sont correctes' and a signature line with the word 'Signature' written in cursive.

Pièce d'identité
type et N°
Signature

REPENSER SON PARCOURS CLIENT



Date de reservation + x


Post-Res

Informations clés sur vos mesures sanitaires

Date arrivée - x


Pre-checkin

Récolte des informations et préférences clients

Jour de l'arrivée


E-checkin

E-checkin

Checkout + X


Post-stay

Mesure de l'impact des mesures prises



11/10/2020

Transformation digitale & Covid-19 | Olivier Meulemans - Martin's Hotels

APRÈS LE DEPART: ÉVALUER LES MESURES SANITAIRES

Evaluer l'efficacité des dispositifs de prévention

Récolter des témoignages rassurants

Mesures sanitaires COVID-19

Avez-vous été satisfait des mesures sanitaires mises en place? ★ ★ ★ ★ ★ Insuffisant

Pour quelle(s) raison(s)?

Manque de gel hydroalcoolique Attente à la reception Manque de produits désinfectants à disposition

Mesures de distanciation sociale Affichage des dispositions sanitaires Manque d'assistance en cas de symptômes

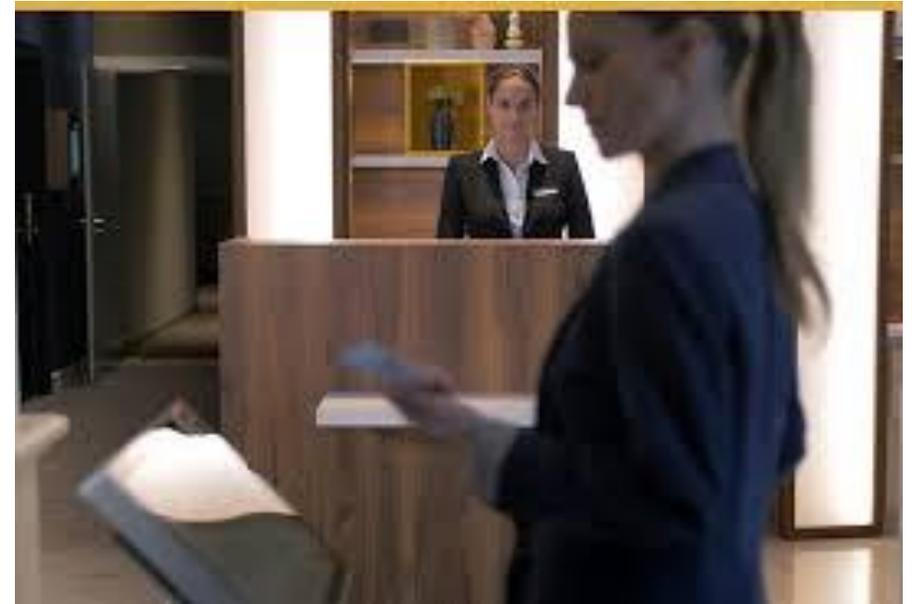
Vous êtes-vous senti en sécurité?

Oui Non

Avez-vous des commentaires ou suggestions à propos des mesures mises en place ?

Collecter des exemples concrets à améliorer

La digitalisation sera l'avenir de la relation client hôtelière ?



Rien de plus important que le contact humain dans notre métier, il faut garder le juste équilibre en étant à l'écoute des différentes attentes de la clientèle évolutive et des différentes générations!

Merci de votre attention !



Olivier Meulemans
om@martinshotels.com



11/10/2020