

ÉTUDE DE CAS

Comment Bowo booste la communication d'un hôtel 5* et l'aide à faire plus d'upsell

LE CHALLENGE

Notre client, luxueux hôtel 5* avec spa et restaurant gastronomique, membre Relais & Châteaux, communiquait et promouvait l'ensemble de ses prestations via un room directory et plusieurs brochures papier.

Cependant, malgré l'intérêt des guests pour les prestations offertes, cette communication de l'hôtel était à la fois invisible, fastidieuse et coûteuse.

1. En chambre, les guests ne lisaient pas les brochures. Parfois ils ne les voyaient même pas.

2. Le room directory sur support papier était fastidieux à mettre à jour et à ré-imprimer à la moindre nouvelle information ou salissure.

L'hôtel souhaitait alors un support de communication unique et efficace pour remplacer ces supports papier.

LES RÉSULTATS

La mise en place de la solution Bowo a montré des résultats immédiats pour notre client avec 4 avantages principaux :

1. un gain de temps considérable dans les mises à jour des room directory et brochures
2. un gain écologique et financier du fait de la réduction de l'utilisation du papier en chambre
3. une augmentation des réservations des prestations
4. un meilleur remplissage des réservations grâce à l'utilisation de notifications promotionnelles de dernière minute

ÉVOLUTION DU CA L'ANNÉE DE MISE EN PLACE DE LA SOLUTION BOWO (VS N-1)

+27% DE VENTES DE LA BOUTIQUE

+19% DE VENTES DE PETIT-DÉJEUNER

+16% DE VENTES DE PRESTATIONS
SPA

UTILISATION DE LA TABLETTE PAR LES GUESTS



DES GUESTS UTILISENT
LA TABLETTE AU MOINS
UNE FOIS PENDANT LEUR
SÉJOUR

1h09min

TEMPS MOYEN QUOTIDIEN
PASSÉ SUR LA TABLETTE

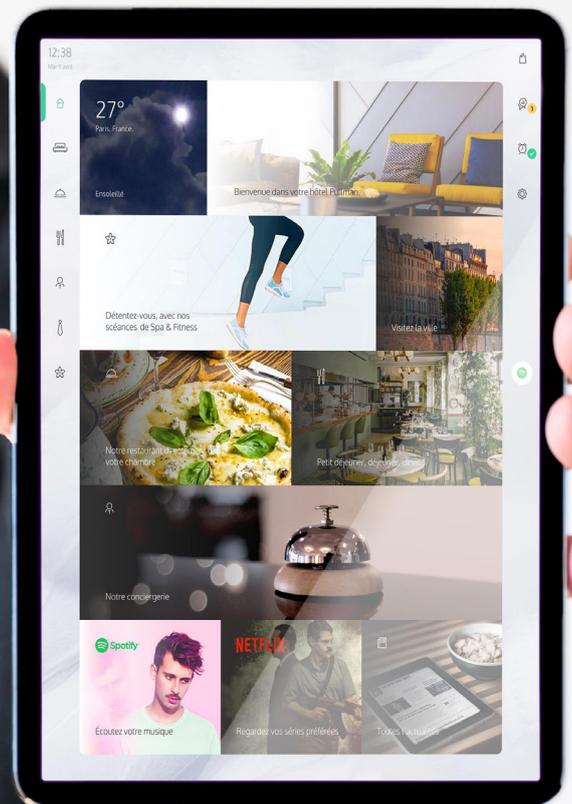


POURQUOI DES TABLETTES EN CHAMBRE ?

Afin de déterminer la solution digitale la plus appropriée, des objectifs ont été définis par la direction.

La solution devait:

- être facile à utiliser par le guest ; la clientèle de l'hôtel est constituée principalement de seniors peu technophiles
- être ultra flexible et adaptable ; l'exigence et les particularités uniques d'un hôtel 5 étoiles imposaient du sur-mesure
- fluidifier la communication avec les guests et éviter au staff de répéter les mêmes infos à chaque client



AVEC BOWO, L'HÔTEL SE DOTE D'UN OUTIL FLEXIBLE ET SUR-MESURE

Rencontré lors d'un salon professionnel et après une démonstration qui l'a immédiatement séduit, notre client a arrêté son choix sur Bowo.

L'hôtelier a alors adopté l'application sur tablette de Bowo, qui combine le développement d'une application sur-mesure et la mise à disposition des tablettes pour l'ensemble des chambres de l'hôtel.

Son room directory et ses brochures sont alors intégrés dans l'application et leur mise à jour se fait en toute autonomie par le staff de l'hôtel grâce au back office. «C'est un gain de temps incroyable» assure la Directrice commerciale. La présentation de l'information est claire et ne laisse place à aucune confusion.

Chaque service est mis en avant avec des photos et textes de façon à attiser l'envie et convaincre le guest de réserver. Le système de réservation est rapide et connecté au PMS.

Surtout, l'ergonomie de l'interface séduit les guests par sa facilité de navigation. Les guests passent même plus d'une heure par jour en moyenne sur la tablette.

Par ailleurs, l'hôtelier utilise les fonctionnalités de notifications push pour une communication directe et personnalisée avec les guests. L'hôtel cible ainsi méticuleusement ses guests. Les notifications push lui servent aussi à partager des offres promotionnelles de dernière minute.

Au-delà des fonctionnalités propres à l'application sur tablette, l'hôtelier apprécie l'accompagnement des équipes Bowo, leur réactivité et flexibilité tout au long du projet.

Cet hôtel est depuis un des plus fidèles clients de Bowo. Sa direction a également déployé ces tablettes dans les autres hôtels du groupe.

“ La solution Bowo nous a permis de déployer des choses beaucoup plus rapidement que d'autres établissements dans le contexte actuel de crise sanitaire : tous nos clients réservaient leur room-service via la tablette, les petits déjeuners, les soins au SPA. Tout se faisait via la tablette! ”

Directrice commerciale

>> Pour demander une démo, rendez-vous sur www.bowo.fr <<