



Politique tarifaire et marketing direct

## Constat

- ✓ 38 % des voyageurs déclarent se rendre régulièrement dans une même ville
- ✓ Seulement 9,5 % d'entre eux retournent dans le même établissement
- ✓ Les centrales de réservation captent de plus en plus la relation client
- ✓ Près d'un client d'hôtel sur trois considère la newsletter d'un hôtel utile
- ✓ 28% de la clientèle affaires est abonné à une ou plusieurs newsletter

➤ **Si vous ne faites pas d'e-mailing, vos clients se fidéliseront à leur OTA**



# Objectifs

- ✓ Développer vos réservations en direct
- ✓ Fidéliser vos clients
- ✓ Apporter un service supplémentaire
- ✓ Développer un trafic qualifié sur votre site web

➤ **Reprendre le lead d'une communication directe qualifiée pour dynamiser la réservation directe**

# Exemple de Newsletter

(cliquer sur l'image)



Le Relais du Louvre, 19, rue des Prêtres-Saint-Germain-l'Auxerrois, 75001 Paris  
Tel. : +33 (0)1 40 41 96 42 - [contact@relaisdulouvre.com](mailto:contact@relaisdulouvre.com)

## A word from Sophie Aulnette – Hotel Manager

Dear Customer,  
Summer is coming and it's really the best time to visit Paris: Fewer people, lower prices and the weather is good.  
And do not forget that you will never get a better price than by booking directly on our website, especially if you do it in advance  
We hope to hear from you soon.



## "Baltard Au Louvre" restaurant

The decor is sleek with a pleasant glass roof overlooking a beautiful terrace across from the future museum, just next to the Jardin des Halles. It's neither stuffy formal nor classic and it's excellent!



[Read our article](#)

**Early booking: 12% discount on our best rate**





# Contenu des modules

36

## Module **Actualités**

**Publier un article** par mois sur votre site web :

- ✓ Dans la ligne éditoriale définie
- ✓ Pas de duplicate content
- ✓ Optimisant le SEO de votre site
- ✓ Relayé sur les réseaux sociaux

## Module **Newsletter**

**Adresser une newsletter** tous les 2 mois (fréquence moyenne)

- ✓ Un événement propre à l'hôtel
- ✓ 1 offre spéciale ciblée
- ✓ 2-3 actualités

## Module **Politique tarifaire**

**Adapter vos offres spéciales :**

- ✓ Quelles opportunités de développement ?
- ✓ **Etablir le planning d'offres spéciales** ciblées et visibles
- ✓ **Pousser les offres spéciales** par newsletter

**Adapter votre tarif corpo**

**Faire le bilan CRM**

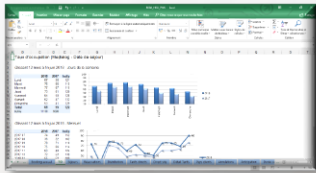
➤ **Un dispositif pour booster vos ventes et suivre vos performances**

# Le processus

Votre PMS



Extraction des données réservations



Injection & Scan de vos réservations

80 TCD pilotés par programme  
10000 lignes de VBA



Injection gestionnaire CRM



Nouveaux clients par langue (2-3 langues)



1 article par mois par langue



1 newsletter par langue (2-3 langues). Tous les 2 mois



Chaque trimestre : Bilan + reco



Tracking  
Enquête clients



Google Analytics SurveyMonkey

Tableau de bord synthétique mensuel

Tableau de bord											
A date de début											
CA et portefeuille (1)			Réservations			Prix moyens			Réservations directes (2)		
Mensual	Q1	Q2	Mensual	Q1	Q2	Mensual	Q1	Q2	Mensual	Q1	Q2
Moyenne	80	85	Moyenne	120	130	Moyenne	150	160	Moyenne	180	190
Réservations sites web			Réservations sites web			Taux de réservations directes			Taux de réservations directes		
Mensual	Q1	Q2	Mensual	Q1	Q2	Mensual	Q1	Q2	Mensual	Q1	Q2
Moyenne	80	85	Moyenne	120	130	Moyenne	150	160	Moyenne	180	190
CA Newsletter sur 12 mois						Collecte d'emails et liste de base de Newsletter					
A date de début						A date de début					
Mensual						Mensual					
Moyenne						Moyenne					

# Point mort et retour sur investissement

- ✓ En moyenne **30% des clients lisent la newsletter**
- ✓ En moyenne **4% des clients visitent le site web**

Un hôtel de 22 chambres avec un fichier de 11000 clients :  
1900 transactions web sur l'année :





# Point mort et retour sur investissement

- ✓ **Une retombée en moyenne de 20600€ de CA par an** pour un fichier clients de 8000 emails et un prix moyen à la réservation de 175€
  - +106 nuités
  - 5,4% des réservations du site web de l'hôtel
- ✓ **Un développement de vos réservations directes**
  - Taux moyen de nos clients : 30%
- ✓ **Une formation conventionnée**
  - La facturation de la politique tarifaire est financée par votre budget formation





[www.coach-hotels.com](http://www.coach-hotels.com)  
[contact@coach-hotels.com](mailto:contact@coach-hotels.com)  
+33 (0)1 42 08 65 79