

Amadeus - L'année 2020 en revue - Réservations et GMS

Merci chers clients ! Pour votre partenariat continu tout au long de ces moments difficiles ! Cette année il était plus important que jamais de se serrer les coudes, de se préparer à rebondir et de continuer à innover.



Voici un récapitulatif des réalisations d'Amadeus en 2020 en matière de réservation et de gestion des clients (GMS). Ces avancées ont pour but d'aider les hôteliers à relever les nouveaux défis d'aujourd'hui et de générer plus de revenus

RÉPONDRE À LA CRISE MAIS SURTOUT SE PRÉPARER À LA REPRISE

En réponse à la pandémie mondiale, nous avons aidé l'industrie hôtelière à suivre des stratégies et tactiques pour protéger leur revenu moyen, stimuler l'occupation et maximiser la valeur de chaque réservation en construisant un tout nouveau [centre de ressources de crise](#).

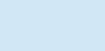
►►► 22 blog posts ►►► 7 livres électroniques

►►► 18 webinaires ►►► 6 check-lists

►►► 15 articles ►►► 5 guides

►►► 3 infographies

VISIT THE AMADEUS CRISIS MANAGEMENT & RECOVERY CENTER



Conseils pour aider les hôteliers à relancer leurs revenus:

- 1 Concentrez vos efforts de prospection sur les segments qui se redresseront en premier – loisirs plutôt que voyages business
- 2 Étant donné que les voyageurs recherchent des expériences plus proches de chez eux, capitalisez sur la demande provenant de marchés plus locaux.
- 3 Résistez à la tentation de baisser vos tarifs et maintenez votre revenu moyen. Concentrez-vous plutôt sur l'amélioration de votre service.
- 4 Communiquez clairement et fréquemment vos politiques de réservation flexibles.
- 5 Élaborez de nouvelles promotions et offres spéciales pour vos clients connus.



LE CANAL METASEARCH

Le canal Métasearch est resté une constante dans la recherche d'hôtels, malgré la pandémie.

32% de croissance des réservations sur le canal de Métasearch en plus par rapport à 2019



Notre modèle transactionnel qui permet à nos partenaires de ne payer que pour des réservations consommées (et donc sans risque) leur a permis de rester opérationnels et flexibles.

100k+ réservations annulées en 2020 sans aucun frais pour les clients

25% d'amélioration du retour sur les dépenses publicitaires

Nous continuons à nous adapter rapidement à l'évolution du contexte actuel en affichant des filtres d'annulation gratuite ou de standards de propreté sur nos partenaires Métasearch.

PROMOUVOIR LES PRINCIPALES STRATÉGIES DE RÉTABLISSEMENT

En 2020, nous avons également lancé plusieurs nouvelles fonctionnalités pour rétablir la confiance des clients et stimuler la demande.

1 Maintenez le revenu moyen en utilisant :

Les Promotions du Service iHotelier

- _Tirez parti des mêmes variables en matière de processus et de tarification pour offrir des réductions ou des améliorations de service.
- _Créez des promotions avancées grâce à des ajustements de tarification telles que le géo-ciblage, la durée du séjour, les codes d'accès, et plus encore

Plus de ventes additionnelles

- _Maximisez les revenus de chaque réservation en commercialisant des sources de revenus auxiliaires.

2 COMMUNIQUEZ VOS MESURES DE PROPRETÉ:

Utilisez des icônes et des indications de propreté de sécurité sur le moteur de réservation

_Rassurez les clients en mettant en avant vos mesures renforcées d'assainissement, de sécurité et d'hygiène grâce aux nouvelles icônes d'agrément actuellement disponibles sur iHotelier.

3 SOUTENEZ VOS ÉQUIPES LEAN :

Promotions quotidiennes

_Stimulez votre demande grâce à votre site internet et gérez de façon clairvoyante votre stratégie de parité tarifaire. Élaborez des promotions quotidiennes qui mettent en avant vos réductions tarifaires. Séduisez ainsi vos prospects en utilisant des techniques similaires à celles des OTAs.

Capacités élargies pour les groupes et les chaînes

_Rationalisez les processus de votre chaîne avec de nouvelles fonctionnalités d'entreprise. Vous pouvez désormais synchroniser automatiquement les plans tarifaires et les promotions lors de l'intégration d'un nouvel établissement, créer des codes d'accès tarifaires et lancez des publicités et promotions au niveau de la chaîne.

4 AMÉLIOREZ L'ENGAGEMENT ET LA FIDÉLITÉ DE VOS CLIENTS GRACE À :

Centre de GMS et Email
BETA IN PROGRESS— DISPONIBLE POUR TOUS LES CLIENTS DÉBUT 2021

_Envoyez des communications toujours plus performantes et réactives en puisant dans notre recueil d'emails rédigés professionnellement et fréquemment mis à jour.

Menu de navigation fluide

_Réduisez le taux de rebond et éliminez les freins à la conversion en offrant une expérience d'achat transparente, homogène et intuitive aux clients, du site Web au moteur de réservation.

Programmes d'adhérents

_Nous avons renforcé la puissance de notre solution clé en main de fidélisation, qui est unique dans l'industrie. Vous pouvez maintenant récompenser vos clients fidèles avec des fonctionnalités avancées ou construire des programmes de fidélisation sur mesure, au-delà des systèmes basés sur les points.

Messages pop-up ciblés sur le site Web

_Affichez des offres ciblées par type d'invité ou par attribut sur votre site Web en utilisant les données de vos audiences d'e-mails transactionnels.

LEARN MORE

PRÉSENTATION SUITE DE RÉSERVATION INTÉGRÉE AMADEUS

La première solution intégrée de e-commerce complète conçue pour résoudre les principaux défis de l'industrie.

Cette année, Amadeus a développé des intégrations avancées entre les solutions de site Web, de réservations et gestion des invités (GMS – Guest Management System) afin de répondre aux défis de l'industrie et d'adapter nos services aux besoins de nos clients. Avec trois solutions en une, vous pouvez maintenant offrir aux clients une expérience d'achat plus simple, homogène et personnalisée à chaque étape de leur parcours de réservation.

Gestion de la Relation Client (CRM) (GMS)

Centrale de réservation et Booking engine de plan (iHotelier)

Agence Web Primée (Solutions Vidéo et Web)

47% des hôtels affirment qu'ils ne peuvent pas réaliser d'intégrations entre leur solution de fidélité et le moteur de réservation.

Source: h2c

68% des chaînes disent ne pas être en mesure de personnaliser les expériences de voyage de leurs clients parce que les données résident dans des systèmes disparates

Source: h2c

CONNECTIVITÉ ET PARTENARIATS

Pour vous aider à générer le plus de demande possible dans le contexte actuel, nous avons ajouté des connexions avec des partenaires plus intéressants et à plus haut volume de réservation.

300+ Total des connexions OTA

130+ Total des intégrations PMS

Nos nouveaux partenaires iHotelier et GMS



Nouvelle fonctionnalité BAR by LOS grâce au partenariat iHotelier/IDEAS

Notre dernière intégration avec IDEAS optimise la stratégie de revenus, maintient le revenu moyen par chambre, et améliore la satisfaction des clients en leur offrant des tarifs BAR attractifs qui s'ajusteront automatiquement en fonction des durées de séjour fixées par l'hôtel.

IDEAS™
A SAS COMPANY

Nouveaux partenaires de distribution

Nous continuons à stimuler la demande et les réservations dans d'autres segments de voyage en élargissant sans cesse notre éventail de partenaires de distribution locaux



INNOVATIONS À VENIR EN 2021

MOTEUR DE RÉSERVATION DE NOUVELLE GÉNÉRATION AVEC INTÉGRATION COMPLÈTE DU SITE WEB

►►► Notre nouveau moteur de réservation sera entièrement intégré aux sites Web afin que vous puissiez offrir l'expérience d'achat la plus transparente et intuitive possible.

_Offrez à vos clients une expérience d'achat harmonieuse afin qu'ils puissent « construire leur chemin » avec des options personnalisées de recherche et de filtrage. Cela maximisera vos taux de conversion.

►►► Affichez des tarifs uniquement à certains adhérents sur les canaux et sites de Métasearch

Les hôtels pourront choisir d'exposer ou de verrouiller les tarifs réservés aux adhérents sur les principaux partenaires de Métasearch ainsi que sur le moteur de réservation.

►►► Offrez plus de personnalisation sur votre site et dans vos promotions

_Personnalisez l'expérience d'utilisateur de vos clients en leur présentant des adaptés à leur profil, leurs attributs et données.

_Incitez les prospects et clients à réserver en utilisant des promotions plus ciblées.

►►► Authentification multi facteur pour iHotelier et le nouveau Call Center

Afin de garantir la sécurité de nos hôtels, nous avons renforcé la protection de iHotelier avec une nouvelle authentification dite « multi facteur » pour les connexions iHotelier.