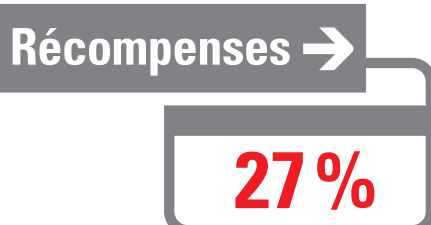


Programmes de fidélité proposés par les hôtels

Que veulent les clients français?

Si le secteur hôtelier tel que nous le connaissons aujourd'hui est dynamique, il reste mouvementé. Les intermédiaires du secteur du tourisme, les sites d'hébergement en ligne et les consommateurs adeptes des nouvelles technologies perturbent le marché. Avec les nombreuses options dont disposent aujourd'hui les clients, gagner leur fidélité peut sembler futile. Mais en réalité, savoir ce qui compte vraiment dans les programmes de fidélité et gagner la fidélité de vos clients est la clé du succès à long terme.

PERTINENCE - AGILITÉ - FIABILITÉ

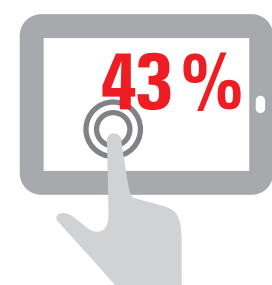


des personnes interrogées ont déclaré ne pas adhérer aux programmes de fidélité par manque d'intérêt pour les récompenses.



52%

des clients souhaiteraient gagner davantage de récompenses par séjour à l'hôtel.



des personnes interrogées souhaiteraient bénéficier de davantage de possibilités de récompenses.

22% des personnes interrogées ont indiqué ne pas adhérer à des programmes de fidélité car on leur demande trop d'informations personnelles.

AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE :



des personnes interrogées ont indiqué qu'elles séjournent souvent dans l'hôtel offrant leur programme de fidélité préféré.

Une fois que les consommateurs ont adhéré à un programme hôtelier, ils restent fidèles à la marque. En d'autres termes, les hôtes vous sont fidèles si vous leur en donnez l'occasion.

CE QUE LES CONSOMMATEURS ATTENDENT DES PROGRAMMES DE FIDÉLITÉ :



IL EST TEMPS D'AGIR

Le taux de conversion des consommateurs aux programmes de fidélité reste peu élevé. En particulier pour les vacanciers. C'est pourquoi Oracle Hospitality a réalisé un sondage international auprès des consommateurs afin de déterminer les éléments clés des programmes efficaces et les avantages plébiscités par les adhérents. Les résultats aideront les hôteliers à élaborer des programmes qui favoriseront les relations avec les clients et offriront des interactions individualisées.

TÉLÉCHARGER LE RAPPORT COMPLET AUJOURD'HUI
www.oracle.com/goto/hotel-loyalty