

“PRENDRE SOI-MÊME SES RÉSERVATIONS EST L'ÉLÉMENT LE PLUS IMPORTANT”

## Hôteliers indépendants : les clés pour conserver votre liberté sur internet

Thomas Yung, spécialiste en web marketing hôtelier, auteur du Blog des Experts : 'Maîtrise commerciale et développement des ventes', directeur d'Artisan référencer, dresse un état des lieux des relations entre centrales de réservation et hôteliers indépendants.

Propos recueillis par Juliette Benedetti

**L'Hôtellerie Restauration : Les centrales de réservation internet ont vu le jour il y a une dizaine d'années. Quel bilan en tireriez-vous pour l'hôtellerie indépendante ?**

**Thomas Yung :** L'hôtellerie est en train de vivre ce que le secteur agroalimentaire a vécu il y a une vingtaine d'années. Les producteurs ont découvert le potentiel de la grande distribution et beaucoup ont commencé à se commercialiser au travers de centrales d'achats (Promodes par exemple). Il est extrêmement rassurant de savoir que la production est achetée, à un prix défini, pour les trois prochaines années. Malheureusement, cette situation 'idyllique' n'a pas duré et les producteurs sont régulièrement en conflit avec la grande distribution et ses centrales d'achats. Elles tirent les prix au plus bas, imposent des marges arrières, des frais de mise en rayon, facturent la tête de gondole, des frais de publicité... et le producteur ne s'y retrouve plus ! Mais les producteurs n'ont pas vraiment le choix, car en vendant l'intégralité de leur production à Promodes durant des années, ils ont perdu leurs compétences commerciales, ils n'ont plus de fichier clients, ils ne sont pas au fait des dernières techniques de commercialisation, ils n'ont plus d'outils commerciaux. Bref, ils ne savent plus vendre.

L'hôtellerie est en train de reproduire le même schéma avec les centrales de réservation. Il y a une dizaine d'années, nous avons découvert avec joie le potentiel de la vente sur internet en passant par des intermédiaires

comme ActiveHotels, Booking et autres Expedia. Au début, c'était idyllique. Ces canaux apportaient de nouveaux clients et ne prenaient qu'une 'petite' commission. Mais la lune de miel n'a pas duré. Beaucoup se sont rendu compte que ces centrales de réservation avaient aussi des effets négatifs : le client régulier réserve maintenant chez elles, la commission a bien augmenté, il faut garantir une parité tarifaire - l'équivalence des tarifs entre tous les canaux de distribution -, il faut faire des grosses réductions pour être en haut du listing - la fameuse tête de gondole -, etc. La grande distribution prend même le contrôle de l'outil de production, ce sont les fameuses marques de distributeurs, et les centrales de réservation devraient logiquement prendre le contrôle de certains établissements hôteliers.

**Vous dites que l'hôtelier, tout comme l'agriculteur il y a vingt ans, est en train de perdre sa maîtrise commerciale à cause des centrales de réservation ?**

Oui, ce phénomène est arrivé avec la démocratisation d'internet mais la réponse viendra aussi de l'internet. Il est aisé pour un hôtel de reprendre et/ou de garder sa



maîtrise commerciale, pour peu qu'il veuille bien mettre son site internet au cœur de sa stratégie commerciale.

**Quelles solutions, alors, s'offrent à l'hôtelier pour garder la main sur ses réservations ou son stock ?**

La première étape pour reprendre, conserver et développer sa maîtrise commerciale est d'avoir un site internet qui transforme le visiteur en client, un site internet qui vend ! Il faut prendre soi-même ses réservations. C'est l'élément le plus important. Permettre à l'internaute de passer à l'acte d'achat. Ce n'est pas tout d'avoir un positionnement, un produit, un argumentaire commercial, si le visiteur ne peut pas acheter. Imaginez un supermarché sans caisse... L'un des moyens les plus simples pour prendre une réservation, c'est d'indiquer le numéro de téléphone de l'établissement sur son site internet. L'internaute n'a plus qu'à contacter l'hôtelier pour vérifier la disponibilité des chambres et s'assurer des tarifs. Le moyen le plus performant, c'est de gérer avec un PMS (logiciel de gestion hôtelière) relié au moteur de réservation.

Pour **optimiser vos recrutements**,  
venez rencontrer des **candidats motivés et qualifiés**

**LHR** **Emploi**  
LE SALON EMPLOI DES PROFESSIONNELS  
de **L'Hôtellerie Restauration**

Vous êtes **restaurateur** ou **hôtelier indépendant**, grand **groupe de restauration commerciale** ou **collective**, **chaîne hôtelière**, **cabinet de recrutement**, organisme de **formation** :

**RÉSERVEZ DÈS MAINTENANT VOTRE STAND !**

Contact : 01 45 48 64 64 • [lhr-emploi@lhotellerie-restauration.fr](mailto:lhr-emploi@lhotellerie-restauration.fr)



**Jeudi 15 mars 2012**  
**de 9 h à 18 h**

**Au CentQuatre**  
104 rue d'Aubervilliers • Paris 19<sup>e</sup>

**WWW.LHR-EMPLOI.FR**