



DOSSIER SPECIAL

>> COMMERCIALISATION DES ÉTABLISSEMENTS

Distribution, Internet, e-réputation, éthique, éco-responsabilité :

Les nouveaux enjeux de la commercialisation des établissements hôteliers



Thomas Yung

Consultant
WebMarketing Hôtelier,
Artiref

L'industrie hôtelière est un monde passionnant, en mutation profonde, comme beaucoup d'autres secteurs. Les hôteliers font face et absorbent les nouvelles technologies, les nouveaux comportements d'achat, la mutation de leurs produits, etc. S'il y a bien un enjeu important, c'est celui de la distribution : le client en est au cœur, l'indépendance commerciale est impactée, les coûts d'acquisition explosent, la visibilité n'a jamais été aussi dure à optimiser. Des groupes importants se positionnent entre l'hôtel et le client alors que la promesse d'Internet, au début, était la désintermédiation.

La commercialisation des établissements devient de plus en plus technique, la réservation étant passée sur le support online. Il est non seulement nécessaire d'avoir un moteur de réservation, mais il faut qu'il soit ergonomique, fluide, qu'il se synchronise avec la réception et autres tiers, qu'il soit compatible mobile, qu'il propose des forfaits et autres ventes complémentaires... Il y a là un véritable enjeu technique.

La commercialisation fait de plus en plus intervenir des tiers : OTAs, Google Hotel Finder, comparateurs, méta-chercheurs, institutionnels, etc. Il faut intégrer ces apporteurs/canaux dans les stratégies.

La commercialisation devient de plus en plus collaborative, avec des plateformes "éthiques" comme FairBooking, Hotels-privés, Hotels avec vue, Argos, etc. Le consommateur éthique/intelligent/durable va peut-être changer la donne, les hôteliers doivent s'y préparer.

L'acte d'achat va de plus en plus vite, est de plus en plus conditionné par la conversation (e-réputation et réseaux sociaux), là encore les hôteliers doivent l'intégrer. Sans parler de l'impact du prix, en pleine remise en question de la parité tarifaire.

Tels sont les enjeux actuels des nouveautés dans la commercialisation des établissements, enjeux que l'on retrouve dans ce dossier spécial avec des exemples et des prestataires apportant leurs visions et solutions.