

Les 11 erreurs fatales de l'hôtelier moderne

- 1. Ne pas récolter de l'information à propos de ses clients**
Canal, apporteur, raison de déplacement/choix, adresse email, c'est le minimum !
- 2. Ne pas développer son site internet**
Moteur de réservation, cms, blog, avis client, photos, vidéo, animation, contenu, fun
- 3. Etre plus cher en direct que sur les OTAs**
Gérer habillement les stocks, tarifs et produits disponibles sur les distributeurs
Faites la différence, tout le temps, soyez toujours plus sexy en direct !
- 4. Etre mauvais au téléphone**
Un client au téléphone = une réservation (y a pas moyen)
Ne jamais renvoyer vers internet sous prétexte que c'est moins cher ou mieux
- 5. Ne pas exploiter les adresses emails de ses clients**
A des fins commerciales, mais aussi pré et post séjour, cross et up selling
- 6. Ne pas faire d'animation commerciale**
Package, promo, tarif, offres spéciales, etc.
- 7. Ne pas répondre aux avis TripAdvisor**
Je sais c'est contraignant, mais si quelqu'un dit un mensonge, il faut corriger, il faut maîtriser l'information à propos de son hôtel. Faites du marketing. Solliciter les avis (indépendants)
- 8. Ne pas mesurer la satisfaction client**
Surtout pendant le séjour, à défaut après, mais c'est trop tard
- 9. Ne pas produire de contenu**
Pour le blog, pour les réseaux sociaux. Contenu texte, vidéo, photo, à valeur ajoutée, sincère, honnête, partagez vos valeurs.
- 10. Ne pas être présent sur les réseaux sociaux**
Véritable canal de relation client
- 11. Ne pas s'engager dans la mobilité**
Smartphone oblige, la relation client est en train de se transférer vers le mobile, ce n'est pas une option, vous êtes déjà en retard