



Filière Hôtellerie : Les 11 erreurs fatales de l'hôtelier moderne

publié le 13/09/2015

Descriptif :

Un article à télécharger en format PDF sur le webmarketing hôtelier

Les 11 erreurs fatales de l'hôtelier moderne [↗](#)

Vous avez besoin d'être visible et votre emplacement ne vous suffit plus ! Les clients n'attendent peut être rien de vous, mais si vous voulez vous commercialiser et que vous avez une stratégie de webmarketing, vous ne pouvez plus faire l'impasse sur les 11 points suivants :

ARTI REF

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 habilement 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

Copyright - CC BY NC SA - artiref - 2015

Des conseils sur le site Webmarketing hôtelier



**Académie
de Poitiers**

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.

Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.