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

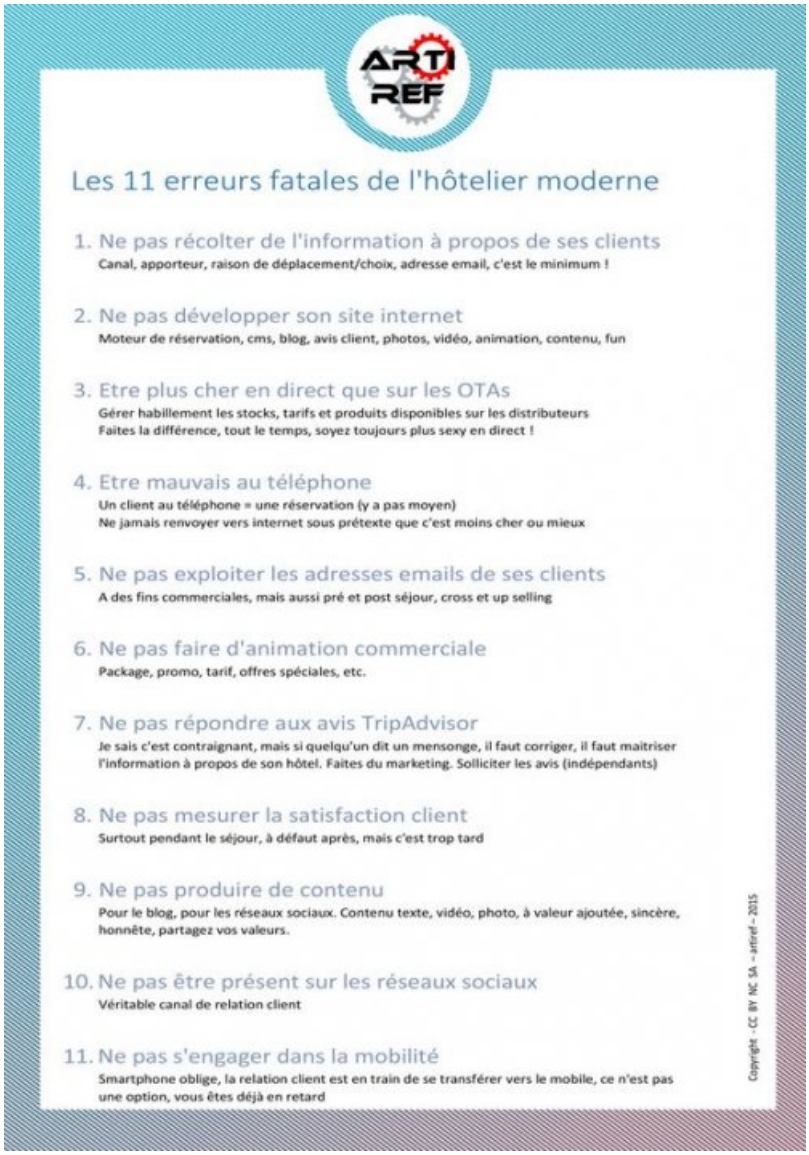
publié le 13/09/2015

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 :



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 maitriser 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.