

BookingSuite

Simplifiez l'enregistrement de vos clients grâce à des outils en ligne intelligents

Découvrez comment un simple outil peut vous faire gagner du temps, satisfaire vos clients et booster vos revenus.





Simplifiez l'enregistrement de vos clients grâce à des outils en ligne intelligents

Si vous demandez à quelqu'un son avis sur l'importance de la première impression, la réponse sera sans équivoque : elle est essentielle. Les premières secondes d'une interaction sont décisives pour la suite et peuvent donner le ton de l'ensemble d'une relation.

Qu'en est-il de la relation entre un établissement et un client, c'est-à-dire le type de relation dont dépend votre activité ?

Dans le secteur de l'hébergement, l'enregistrement équivaut à une première poignée de main.

S'il s'effectue de manière fluide, agréable et sans accroc, la bonne impression que votre client se fera de votre établissement et de vous-même pourra durer tout le temps de son séjour, et même jusqu'au moment de vous laisser un commentaire. Si tout ne se passe pas selon ses attentes, il se peut que vous perdiez d'entrée de jeu des points sur la note que le client vous attribuera lorsqu'il vous laissera un commentaire, et ce, avant même qu'il ait accédé à son hébergement.

Que diriez-vous de vous assurer que cette première impression, qui est donc essentielle, soit une véritable réussite à chaque fois ? Nos outils d'enregistrement peuvent vous aider à atteindre cet objectif. Grâce à eux, vous réduirez votre charge de travail, vous renforcerez la sécurité de vos données et vous diminuerez le nombre d'annulations, tout en augmentant votre chiffre d'affaires.

La cerise sur le gâteau ? Vous ne laisserez pas de côté l'aspect personnel puisque cette technologie vous aidera à offrir à vos clients un accueil encore plus chaleureux qu'auparavant.

Les outils d'enregistrement en ligne sont simples à mettre en place dans les établissements de petite et moyenne taille et vous permettent de booster vos revenus.

En savoir plus

En quoi consistent les outils d'enregistrement en ligne ?

La procédure d'enregistrement est restée inchangée pendant des décennies mais aujourd'hui, elle s'est développée pour rendre ce moment plus rapide, plus simple, plus sécurisé et même plus rentable pour vous !

Revenons d'abord sur ce que nous entendons par « outils d'enregistrement en ligne ».

Il s'agit d'un service numérique auquel vous pouvez souscrire en tant que professionnel de l'hébergement, moyennant généralement des frais mensuels. En échange, vous bénéficiez d'un accès à une plateforme logicielle ou dans le Cloud.

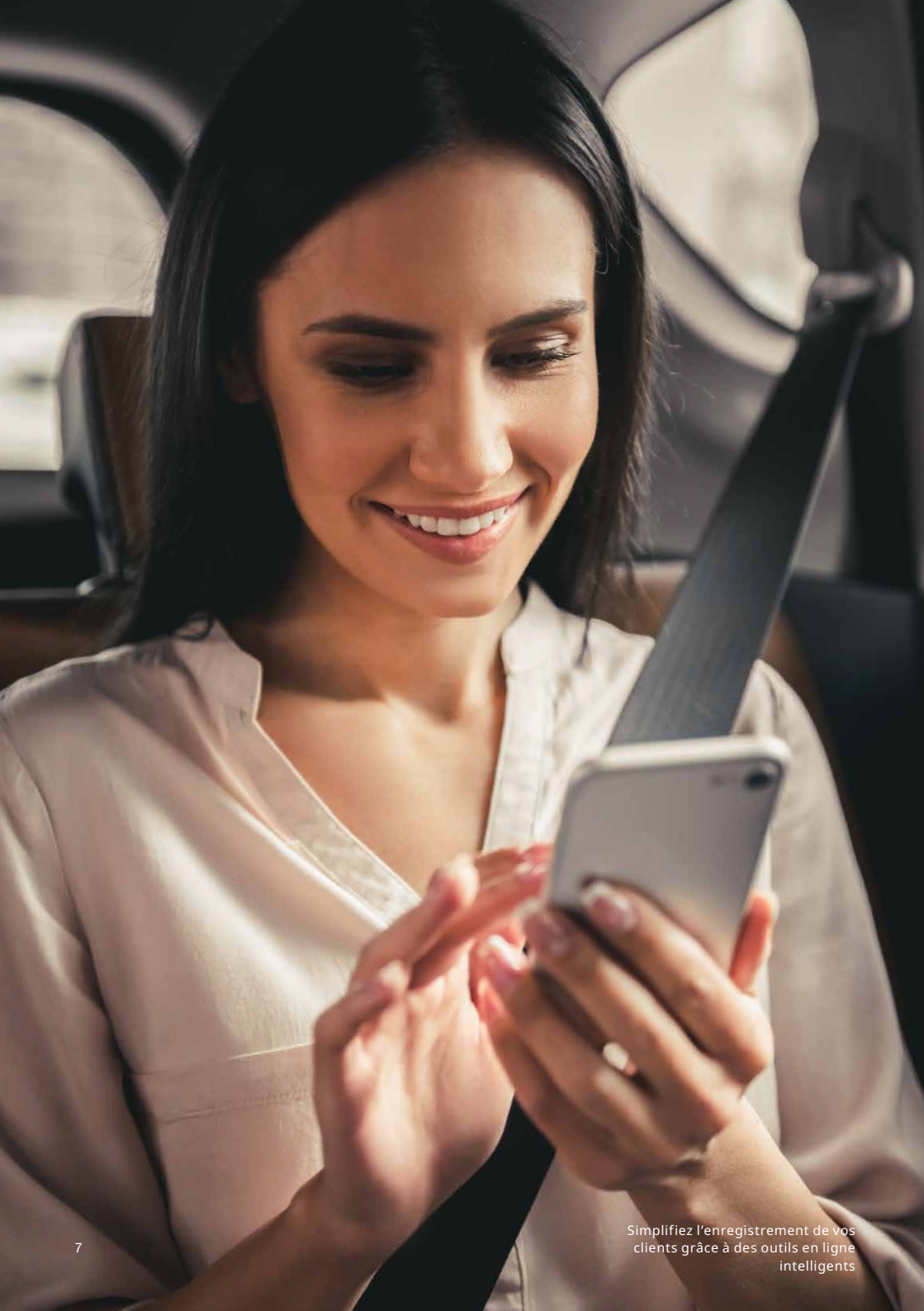
Cette plateforme est conçue pour gérer les différents aspects de l'enregistrement des clients et vise à faciliter votre travail et à améliorer l'expérience de vos clients.

Voici certaines des fonctionnalités dont vous pouvez bénéficier :

- Enregistrement autonome automatisé
- Vérification et envoi des documents d'identité aux autorités locales
- Systèmes de signature numérique
- Moyens de paiement sécurisés
- Confirmation de l'arrivée des clients
- Système d'accès sans clé
- Communication directe, automatisée et personnalisée
- Guide des équipements, des conditions et des règles de l'établissement

Simplifiez l'enregistrement de vos clients grâce à des outils en ligne intelligents





Avantage 1 : simplifiez la procédure d'enregistrement

À leur arrivée dans votre établissement, il se peut que vos clients soient fatigués de leur trajet. Leur vol a eu du retard, ils ont dû se familiariser avec un système de transports en commun inconnu, ils ont subi les cris de leurs enfants dans la voiture... Quelle que soit la situation, ce n'est qu'en accédant à leur hébergement et en refermant la porte derrière eux qu'ils pourront réellement se détendre.

Si vos clients doivent attendre longtemps à la réception, remplir des formulaires et patienter encore pendant que vous scannez leur pièce d'identité, leur première impression ne sera pas optimale. Souvenez-vous que face à des clients fatigués de leur voyage, chaque seconde d'attente supplémentaire peut retirer un dixième de point de la note de commentaire qu'ils vous attribueront après leur séjour.

Un outil d'enregistrement en ligne vous permet d'effectuer toutes les formalités nécessaires avant l'arrivée de vos clients.

S'ils doivent remplir des formulaires pour séjourner chez vous, vous pouvez leur envoyer automatiquement un lien vers ces documents quelques jours avant leur arrivée. Ils pourront alors effectuer cette étape en ligne en seulement quelques clics. Ils auront également la possibilité de photographier leurs pièces d'identité et de vous les envoyer. Votre logiciel les collectera alors.

En procédant de cette manière, il ne vous restera plus qu'à réserver un accueil chaleureux à vos clients et à leur présenter leur hébergement. Vous pourrez dire adieu aux files d'attente, aux formulaires et aux procédures en tout genre et souhaiter la bienvenue à vos clients en toute simplicité.

Réduisez votre charge de travail et créez une expérience d'enregistrement plus personnalisée grâce à des outils en ligne dédiés.

[En savoir plus](#)

Avantage 2 : oubliez le format papier

En permettant à vos clients de remplir des formulaires numériques, vous allez vite trouver les documents imprimés et les rangements de dossiers obsolètes, et vous pourrez tirer parti de l'espace supplémentaire disponible dans votre réception et dans l'ensemble de vos bureaux.

Vous évoluerez ainsi dans un lieu de travail plus ordonné, mais vous bénéficierez également d'autres avantages : vous pourrez oublier vos imprimantes et autres scanners qui vous déçoivent souvent au moment où vous en avez besoin, et qui peuvent vous faire paniquer devant vos clients, ce qui n'est pas du meilleur effet.

En disposant des documents scannés des clients dans votre système avant leur arrivée, vous facilitez la tâche.

Selon l'emplacement de votre établissement, vous devez peut-être scanner et transmettre des informations concernant vos clients aux autorités locales (police, office du tourisme, etc.). En numérisant toutes ces données et en vous les envoyant avant leur arrivée, les clients vous

font gagner un temps précieux. Vous pouvez également configurer vos outils de manière à transmettre ces documents aux autorités concernées. Cela vous permettra d'éviter d'envoyer ces informations par e-mail.

Cette façon de faire permet également de mieux sécuriser les données. Les formulaires imprimés peuvent être perdus ou rangés au mauvais endroits, alors qu'un outil d'enregistrement sécurisé sauvegarde les données dans le Cloud et se connecte aux systèmes voulus, au moment opportun.

Enfin, vous économiserez beaucoup de papier, ce qui constitue une bonne nouvelle pour la planète. Ainsi, par extension, cette technologie vous permettra de rendre votre établissement plus respectueux de l'environnement.

Gérez les documents des clients de manière plus sécurisée et réduisez votre consommation de papier en utilisant des outils d'enregistrement en ligne efficaces.

[En savoir plus](#)





Avantage 3 : améliorez l'expérience de vos clients tout en augmentant votre chiffre

Lorsque des clients réservent dans votre établissement, que recherchent-ils ? Une escapade dans un coin de campagne paisible ? Un séjour en famille ? Ou juste un lit confortable et un accès rapide à une réunion professionnelle ?

Les voyageurs n'ont pas tous les mêmes attentes, mais ils apprécient tous de passer un agréable séjour. Chaque petite amélioration aux services que vous leur proposez est importante, et chaque petit geste compte.

Vous pouvez leur recommander un excellent restaurant local qui sert une cuisine régionale authentique, leur proposer une réduction valable dans un parc à thèmes de votre destination, ou encore un massage à prix réduit.

Les outils d'enregistrement vous permettent d'améliorer l'expérience de vos clients. Dans votre premier e-mail, incluez des informations sur les services supplémentaires que vous proposez.

Par exemple, vous pouvez mentionner les repas, les services de spa, les surclassements ou encore les petits plus dont vos clients peuvent bénéficier dans leur hébergement. Même si les voyageurs n'en commandent pas sur le moment, ils pourront réfléchir à ce qui pourrait leur faire plaisir au moment de leur séjour. Il s'agit également d'un excellent moyen d'engager la conversation et d'obtenir des informations utiles sur leurs goûts et leurs attentes.

Imaginez à quoi peut ressembler un enregistrement sans formulaire papier à remplir à l'arrivée. Vous pouvez accueillir vos clients en personne et échanger avec eux, en leur recommandant éventuellement des services supplémentaires sans que cela paraisse trop insistant.



Avantage 4 : réduisez les annulations

L'impact d'Internet sur le secteur des hébergements a été considérable. Les clients peuvent rechercher et réserver des séjours dans le monde entier en quelques clics. Les établissements, eux, attirent désormais une clientèle internationale à laquelle ils n'avaient pas accès auparavant.

Cependant, de leur point de vue, l'essor d'Internet s'accompagne également de quelques inconvénients. Les conditions d'annulation flexibles se traduisent par un nombre important de clients qui réservent plusieurs hébergements pour les mêmes dates et qui ne décident que plus tard dans lequel ils vont séjourner. Ce comportement s'explique par le fait qu'ils ne seront pas pénalisés s'ils annulent leurs autres réservations.

Les outils d'enregistrement poussent les clients à s'engager davantage. En remplissant un formulaire et en fournissant des informations de paiement, ils ont plus de chances de choisir votre établissement plutôt qu'un autre.

C'est un avantage considérable pour les voyageurs, mais cela peut mettre les établissements en difficulté, surtout s'ils sont de petite taille. En effet, une fois qu'ils ont pris le temps de renseigner ces informations, il peut leur sembler plus fastidieux d'annuler leur réservation.

Ainsi, en plus de simplifier vos procédures et d'améliorer l'expérience client, les outils d'enregistrement peuvent également vous aider à réduire vos annulations, ce qui constitue un avantage considérable dans votre secteur d'activité.

Les clients s'engagent plus auprès de votre établissement lorsqu'ils utilisent un outil d'enregistrement en ligne pour garantir leur séjour.

[En savoir plus](#)

Conclusion :

Lorsqu'une nouvelle technologie améliorant l'expérience utilisateur apparaît sur le marché, son adoption peut prendre du temps. La nouveauté peut effrayer et paraître trop complexe ou innovante, et l'on est souvent tenté de continuer à fonctionner « comme d'habitude », puisque cela fonctionne.

Toutefois, une fois que les utilisateurs se sont habitués à leurs nouveaux outils, ils se remémorent leurs anciennes méthodes moins efficaces et plus fastidieuses en souriant, et se demandent même parfois comment ils ont pu gérer leur activité avec ces dispositifs aussi longtemps.

Les outils d'enregistrement en ligne font partie de ces nouvelles méthodes. Ils simplifient l'une des étapes les plus importantes du séjour d'un client en limitant les procédures administratives, en réduisant la dépendance vis-à-vis des fournitures et appareils utilisés à la réception, et en vous permettant d'échanger avec vos clients dès leur arrivée.

L'enregistrement en ligne facilite l'arrivée de vos clients et vous permet de leur faire des recommandations plus personnalisées.

Enfin, en investissant dans cette technologie, vous pourrez observer des effets sur l'ensemble de votre activité. Vous aurez notamment plus d'occasions de vendre des services supplémentaires et vous réduirez votre nombre d'annulations.

Simplifiez l'enregistrement de vos clients grâce à des outils en ligne intelligents

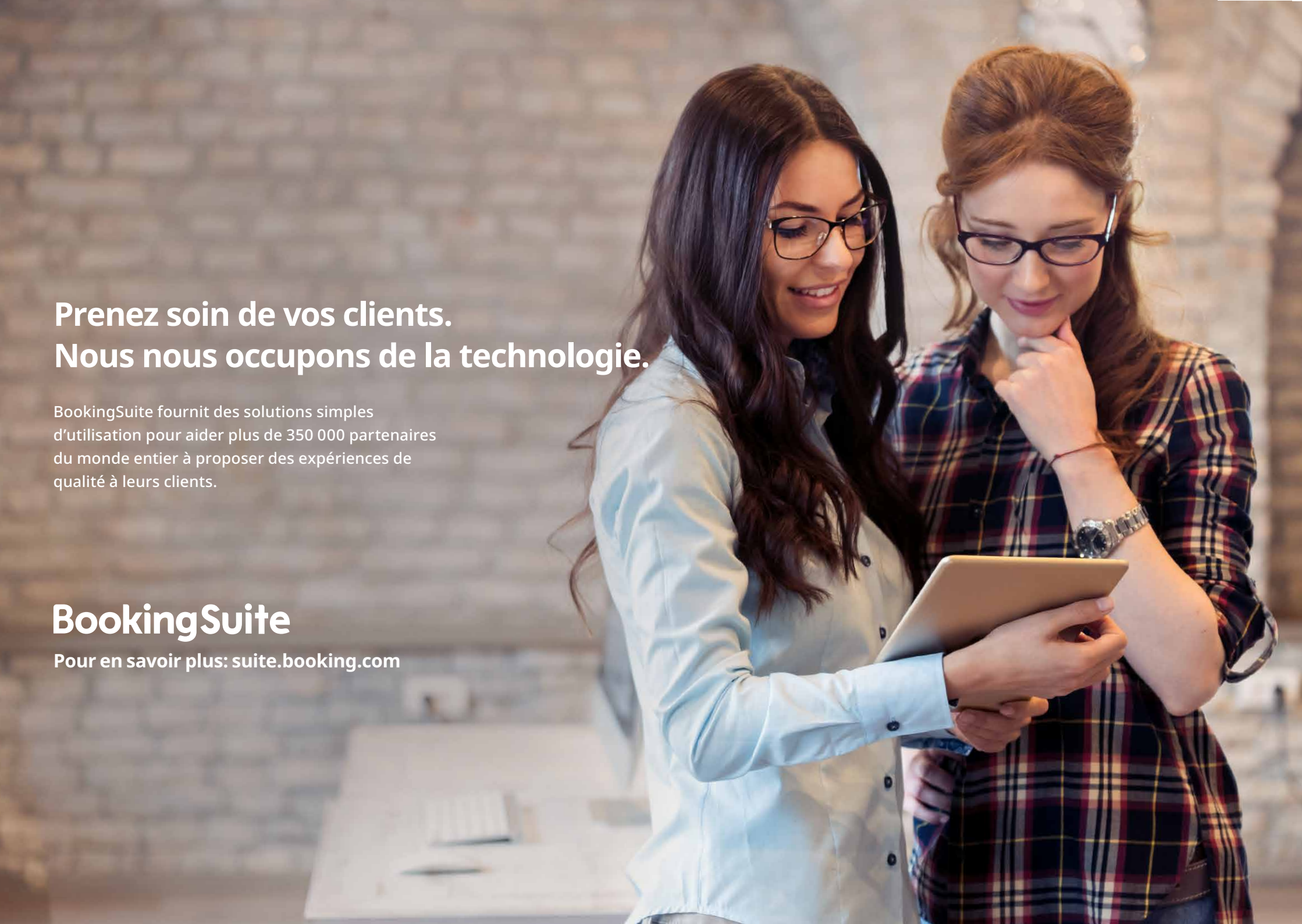


Avec tous les produits sur le marché, il peut être difficile de faire un choix.

L'App Store de BookingSuite vous facilite la tâche en vous proposant une vaste gamme de solutions technologiques destinées aux professionnels de l'hébergement.

Toutes ces solutions sont recommandées par nos spécialistes du secteur. Vous pouvez les essayer gratuitement pour voir si elles répondent à vos besoins.

[Découvrez notre App Store](#)

A photograph of two women in an office environment. The woman on the left has long dark hair and is wearing glasses and a light blue button-down shirt. The woman on the right has reddish-brown hair, is wearing glasses, a plaid shirt, and a watch. They are both looking at a tablet held by the woman on the left. The background is a blurred office space with a desk and a keyboard visible.

Prenez soin de vos clients. Nous nous occupons de la technologie.

BookingSuite fournit des solutions simples d'utilisation pour aider plus de 350 000 partenaires du monde entier à proposer des expériences de qualité à leurs clients.

BookingSuite

Pour en savoir plus: suite.booking.com/fr