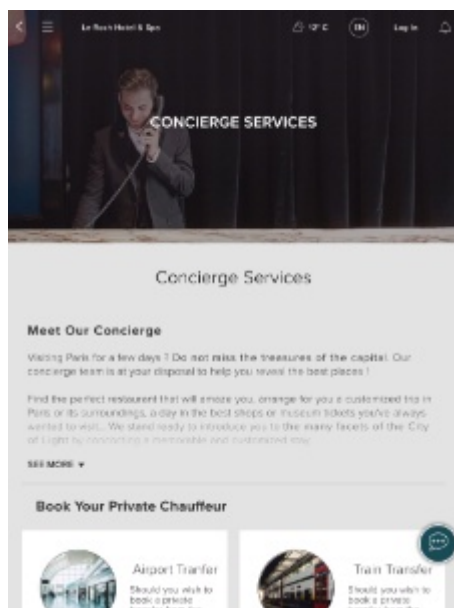


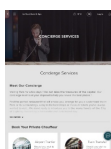
L'e-conciergerie, gadget ou outil ?

jeudi 24 novembre 2016 16:02

Si les concierges sont souvent présents dans l'hôtellerie de luxe, les autres gammes d'hôtellerie n'ont pas toujours les moyens humains de répondre aux besoins extérieurs à l'hôtel. Le numérique permet d'apporter une valeur ajoutée aux clients de tout type d'hôtel.



L'application du Roch Hotel & Spa valorise le concierge et ses missions.



Les concierges utilisent de plus en plus les services en ligne comme appui de leur profession, mais ont un regard réservé face à des outils qui ambitionnent de les remplacer. Des applications permettent aujourd'hui d'accéder à des services très variés et un hôtel sans conciergerie pourra les utiliser à bon escient.

Les atouts de tels services d'e-conciergerie sont :

- un système accessible en continu, 24 h/24 et 7 j/7 depuis n'importe quel lieu. Ainsi, vos clients peuvent utiliser le système avant et pendant leur séjour ;
- des services de messagerie instantanée, permettant à la conciergerie ou à la réception de communiquer en direct avec le client ou de mettre en place des réponses automatiques via un chatbot (réponses automatisées) ;
- des services de paiement en ligne pour certains services réservables à distance ;
- des services proposés aux clients commissionnés pour l'hôtelier ;
- un guide touristique proposé aux clients, ceux-ci étant à la recherche de contenu qualifié et d'une expérience enrichie ;

Le métier de concierge traditionnel est-il pour autant menacé ? La grande valeur du concierge est liée à son carnet d'adresses, au bouche à oreille dont il bénéficie et à l'accès qu'il a à des offres exclusives. Les applications n'assurant pas encore ce type d'avantages, le concierge reste donc une valeur sûre pour offrir un service unique. Au Roch Hotel & Spa, **Benjamin Camus-Durand** utilise depuis six mois une application d'e-conciergerie, mais avec prudence. *"Nous y avons mis des fonctionnalités intéressantes et qui répondent aux attentes des clients, mais complémentaires de notre service. Ainsi, nos clients peuvent communiquer avec nous par chat lorsqu'ils sont en chambre mais nous gardons la main et n'avons pas souhaité activer de réponse automatique pour préserver le lien humain avec nos clients"*, explique-t-il.

Cet outil lui permet aussi de valoriser les produits complémentaires qu'il propose. *"Nous avons indiqué aux clients via l'application que nous proposons des services de transferts hôtel-aéroport, des entrées aux*

musées... mais ils doivent échanger avec nous pour valider ce genre de demandes, car nous offrons un service sur mesure, pas automatisé." L'idée est ici de conserver les données clients dans l'hôtel, ne pas les partager avec le fournisseur de l'application, mais surtout de pouvoir proposer des services adaptés au profil du client qui se présente à la conciergerie.



Vanessa Guerrier-Buisine

L'Hôtellerie Restauration Copyright © - REPRODUCTION INTERDITE