

3 étapes

pour sélectionner le bon CRM pour votre hôtel

Étape 1 : Identifiez votre besoin



- **Dressez une liste des procédures ou des avantages dont vous ne profitez pas** (voir la newsletter D-EDGE de juillet 2019).
- Collaborez avec d'autres chefs d'équipe pour **identifier leurs besoins CRM** et mettre en commun vos budgets. Dans la plupart des hôtels, le CRM est partagé avec les équipes marketing, recettes, accueil et conciergerie.
- Répondez à ces 3 questions :
 - **Souhaitez-vous offrir un service personnalisé sur place ?** (si oui, un PMS 2-way est obligatoire)
 - **Voulez-vous prendre des décisions plus intelligentes ?** (si oui, un profil centralisé dans votre futur CRM est obligatoire)
 - **Voulez-vous promouvoir la vente directe ?** (si oui, votre CRM doit couvrir l'intégration du site web, la communication de fidélisation, les bons d'achat et les médias sociaux)

Étape 2 : Évaluez les avantages et fixez des objectifs



- Décrivez brièvement **l'impact potentiel du CRM sur les revenus**, les coûts ou le service client.
- Pensez à la façon dont **vous souhaiteriez segmenter votre clientèle** : Business/Loisirs/Montant dépensé à l'hôtel/Durée du séjour.
- Pensez à la façon dont vous allez **planifier votre distribution et votre promotion** en fonction des segments de **clientèle et de leur coût d'acquisition**.
- Définissez quelle est la **part des OTA dans vos ventes** et projetez vos revenus si vous pouviez transférer 5, 10 ou 20 % de ces ventes sur le Direct.

Étape 3 : Demandez un devis



- **Listez les fournisseurs de CRM retenus** (voici une liste non exhaustive de CRM reconnus pour les hôtels : Cendyn, dailypoint, Sellenity, Serenata,...)
- Assurez-vous que votre demande comprend :
 - **L'intégration PMS 2-way en temps réel,**
 - **Un profil centralisé,**
 - **Intégration transparente de tous les modules dont vous avez besoin** (communication, fidélisation, intégration du site...)
- **Demandez un devis de 1 à 3 fournisseurs CRM** et demandez leur de construire une présentation personnalisée qui résoudra vos problèmes actuels.