

■ Explosion du e-commerce

Conserver sa maîtrise commerciale

Après avoir fait preuve d'efficacité sur le web avec le grand public, les « e-résas » hôtelières sont maintenant prêtes à déferler dans tous les circuits professionnels, affaires et tourisme. D'où la nécessité pour l'hôtel de diffuser on-line ses prix et ses disponibilités, en temps réel, avec le risque croissant qu'une part importante de son C.A transite sur un même canal de redistribution. Face à ces nouveaux enjeux, certains hôtels ont choisi de s'équiper de la solution « Top-Pilote » de Topsy, un outil efficace et facile d'emploi. *Témoignages.*



L'équipe commerciale du Cadran (Hôtel 3 étoiles de charme de 45 chambres à Paris 7^e) Séraphie Chaîne et sa collaboratrice Carole.

La Revue HRC : *Quel est le poids d'internet dans vos ventes, et votre hôtel est-il affilié à un réseau ou à une Chaîne hôtelière ?*

Séraphie Chaîne : Jusqu'à cette année nous n'étions pas très impliqués sur le web et ses nombreux portails hôteliers. Nous avons surtout investi sur notre propre site, et Internet représentait globalement autour de 15 % de nos ventes. Par ailleurs nous réfléchissons régulièrement à l'opportunité d'adhérer à une chaîne volontaire, mais en cas d'affiliation nous limiterions son apport à 15 ou 20 % du CA, car au-delà le risque de dépendance dévaloriserait notre fonds de commerce.

La Revue HRC : *Pourtant, avec la montée rapide du e-commerce dans l'hôtellerie, une part importante et croissante de vos résas va transiter via un distributeur partenaire ?*

Séraphie Chaîne : Effectivement, mais si nous adhérons à un Booking engine(*) ou à une chaîne volontaire, il ou elle n'a pas vocation à gérer la totalité de nos

données ou de nos décisions commerciales, et notamment les réglages de nos autres canaux de vente ! C'est une des raisons qui nous a conduits à nous équiper sans attendre de Top-Pilote, car le positionnement de Topsy est différent : son métier d'éditeur de logiciels

hôtelières le conduit naturellement à manipuler toutes nos données, y compris confidentielles ou décisionnelles, au même titre que notre Expert-comptable et de surcroît 7 jours sur 7. Mais rassurez-vous, avant cette nouvelle commande nous avons vérifié l'indépendance de Topsy, en hôtellerie comme en distribution.

La Revue HRC : *Et vous, Monsieur Humeau, qu'est-ce qui a motivé votre évolution informatique pour la commercialisation de l'hôtel Louvre-Marsollier-Opéra ?*

Xavier Humeau : Avec ma sœur Françoise nous avons repris la gestion de cet hôtel familial depuis trois ans, et avons réussi à bien développer les ventes sur Internet qui

Xavier Humeau, propriétaire du Louvre-Marsollier-Opéra, charmant 3 étoiles de 30 chambres.



« Top-Pilote » fluidifie les échanges avec le(s) partenaire(s) et joue sur l'ensemble des leviers commerciaux de l'hôtel : réactivité et productivité internes, distribution et connectivité externes, enfin yield et profitabilité.

représentent entre 60 et 70% de notre CA. Ceci est excellent pour la rentabilité et pour le captage de nouveaux clients, mais pour atteindre un bon résultat avec notre quinzaine de canaux (portails et booking engines) il nous fallait consacrer beaucoup d'heures quotidiennes sur les « web-plannings », ainsi que pour l'observation des prix du marché... c'était fastidieux, et peu réactif manuellement. D'où notre équipement de Top-Pilote dont la performance a redonné le sourire à toute l'équipe, avec la motivation d'une gestion plus facile et surtout plus efficace !

La Revue HRC : *Il s'agit ici de votre performance commerciale, très louable naturellement, mais iriez-vous jusqu'à considérer cette solution comme stratégique pour votre fonds de commerce ?*

Xavier Humeau : Absolument, car plus les réservations électroniques progressent, plus nous devenons dépendants du partenaire de distribution qui gère – à notre place – les ventes de nos chambres en temps réel. Ainsi dans ce nouveau monde de plus en plus on-line, la maîtrise facile (et indépendante) de mon « pilotage commercial informatisé » m'apparaît comme fondamentale, à la fois pour défendre la valeur de mon fonds de commerce en évitant la dépendance, mais aussi pour faciliter mes tâches au quotidien et optimiser mes profits.



Tél. : 01 45 72 97 97
www.topsys.com
info@topsys.fr

(*) Bouton-résa sur le site web de l'hôtel.