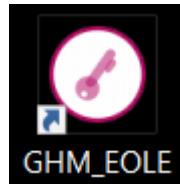
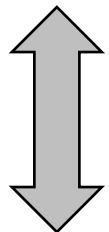




Logiciel de GRC  
Gestion de la Relation Client  
(ou CRM Customer Relation Manager)

à l'hôtel de Guyenne



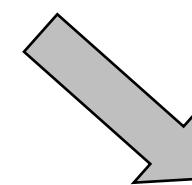
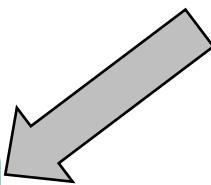
interfacé avec notre PMS Eole  
=> Qualitelis «récupère» les  
adresses email des clients sur  
Eole (lors des clôtures de fin  
de journée) => **automatisation**  
**des tâches du CRM**

Coût : abonnement 110 € par mois (sur 8 mois)

2 «mondes»

bleu

orange



## ENVOI D'ENQUÊTES



- Pré-séjour
- Pendant séjour
- Post séjour

## GESTION DES AVIS SUR INTERNET ET DE LA E- REPUTATION

# L'enquête pré-séjour

- Qualitelis l'envoie joint à un email automatisé **5 jours avant l'arrivée du client**

Extrait de l'enquête



## A PROPOS DE VOUS

Quel est le motif de votre séjour :

À compléter

## VOTRE ARRIVÉE CHEZ NOUS

Quelle est votre heure prévue d'arrivée à l'hôtel ?

À compléter

## VOS PREFERENCES POUR VOTRE CHAMBRE

Préférences de literie :

2 LITS SIMPLES

1 GRAND LIT

## RESTAURANT

Si vous ne bénéficiez pas d'une soirée étape , en fonction de nos disponibilités, souhaitez-vous que nous vous réservions une table dans notre restaurant pour un menu avec choix à 22 € (3 plats) ou 28 € (4 plats) boissons non incluses ?

OUI

NON

# Intérêts de l'enquête pré-séjour

- Améliorer la connaissance des clients
- Personnaliser l'accueil
- Faire connaître les services gratuits
- Faire des ventes additionnelles => crossselling



# L'enquête pendant-séjour

- Qualitelis l'envoie joint à un email automatisé à 20h le jour de l'arrivée



Quel est votre sentiment depuis votre arrivée ?



Excellent

Vous recevez cette communication dans le cadre d'une enquête. Si toutefois vous ne souhaitez plus les recevoir par l'intermédiaire de notre partenaire, nous vous remercions de bien vouloir nous informer par écrit de votre volonté. La société Qualitelis est fermement engagée en faveur du respect de votre vie privée. Nous ne transmettons vos coordonnées à aucun tiers sans votre consentement. [Cliquez ici](#) pour consulter et modifier vos données personnelles et indiquer vos préférences de contact.

# Intérêts de l'enquête pendant-séjour



- **Maintenir** le contact => améliorer **l'expérience client** grâce à un suivi **digital en continu**
- Connaitre une éventuelle insatisfaction **avant** que le client ne **quitte** l'hôtel et poste un **mauvais commentaire** sur Internet

# L'enquête post-séjour appelée couramment questionnaire de satisfaction

- Qualitelis l'envoie joint à un email automatisé **le lendemain du départ du client**

# Extrait de l'enquête de satisfaction post séjour



Hôtel de Guyenne  
Bordeaux-Talence

## RÉSERVATION/ARRIVÉE/DÉPART

Votre réservation



Moyen

Signalétique, accès, parking



Cliquez pour noter

Efficacité des formalités d'arrivée et de départ



Cliquez pour noter

## LA CHAMBRE

Entretien de la chambre (propreté et maintenance)



Excellent

Confort / literie



Cliquez pour noter

Equipements / décoration



Cliquez pour noter

Insonorisation



Cliquez pour noter

Rapport qualité / prix



Cliquez pour noter

Wifi



Cliquez pour noter

## VOTRE TÉMOIGNAGE SUR CETTE EXPÉRIENCE

Quel titre souhaitez-vous donner à votre avis :

Partagez votre avis !

*(vos commentaires pourront être publiés sur des sites d'avis consommateurs)*

Voir diapo 12

# Intérêts de l'enquête post-séjour

- Améliorer la **qualité** (suggestions)
- **Augmenter le nombre d'avis** sur internet car + de facilité/rapidité pour le client (cf. diapo suivante)
- Améliorer le **référencement** de l'hôtel (car + d'avis)
- Ajouter un **Widget** sur le site de l'hôtel avec des avis sélectionnés



# Suite intérêts de l'enquête post-séjour

- **Augmenter le nombre d'avis** sur internet car + de facilité/rapidité pour le client



Lorsque le client répond à l'enquête de satisfaction post séjour



Qualitelis lui propose de diffuser son expérience (témoignage à la fin du questionnaire) sur Google ou Tripadvisor



Qualitelis permet 2 actions simultanément



Possibilité pour le client de publier son témoignage (dernière rubrique du questionnaire de satisfaction => cf. diapo 9) sur Google ou Tripadvisor



RECOMMANDÉZ-NOUS SUR GOOGLE

Hôtel de Guyenne



Nathalie GOUDOU

Posting publicly 

Your content will appear publicly in Google's services across the web with your profile name and photo. It must comply with Google's policies. [Read more](#)

Share details of your own experience at this place

Visited

Reviews powered by Google

Cancel

Post

# Utilisation du CRM QUALITELIS à la réception de l'hôtel de Guyenne

=> tuto des principaux accès des 2 « mondes »



# Généralités et précisions des 2 «mondes»



< Sélection

permet de choisir le questionnaire si besoin (parfois se sélectionne automatiquement en fonction des boutons REPONSES/DASHBOARD/PRE ACCUEIL)

The screenshot shows the Qualitelis Survey software interface with a teal header bar. The header includes the logo, the name 'qualitelis SURVEY', the location 'Hôtel de Guyenne', and a title 'Questionnaire satisfaction - Hôtel de guyenne'. On the right of the header are icons for a message, help, settings, and user profile.

The main menu bar has several items: 'BOÎTE DE RÉCEPTION', 'SUIVI DES ENVOIS', 'COMMENTAIRES', 'REPONSES' (highlighted with a red circle), 'DASHBOARD' (highlighted with a red circle), 'DIFFUSION' (highlighted with a pink circle), 'PRÉ-ACCUEIL' (highlighted with a blue circle), and 'CONTACTS' (highlighted with a green circle).

Below the menu bar, there are sub-sections for each item:

- REPONSES:** 'ATTN : ne traite QUE des questionnaires de satisfaction (indépendamment de la sélection faite)
- DASHBOARD:** 'VUE DE SYNTHÈSE', 'RÉSULTATS', 'GRAPHIQUES', 'PLAINTES RÉCURRENTES'
- DIFFUSION:** 'FLUX ÉTABLISSEMENT' (highlighted with a pink arrow)
- PRÉ-ACCUEIL:** 'BOÎTE DE RÉCEPTION', 'SUIVI DES ENVOIS', 'RÉCAPITULATIF DES COMMANDES', 'COMMENTAIRES', 'EXPORT PLANIFIÉ LIKA' (highlighted with a blue arrow), and a note 'Pour programmer l'export de données d'une page de Qualitelis et l'envoyer sur une adresse mail => pas utilisé à l'hôtel de Guyenne'.
- CONTACTS:** 'Fichier client' (highlighted with a green arrow) and 'BASE DE DONNÉES'

qualitelis SURVEY

Hôtel de Guyenne

Questionnaire satisfaction - Hôtel de guyenne

BOÎTE DE RÉCEPTION SUIVI DES ENVOIS COMMENTAIRES < Sélection

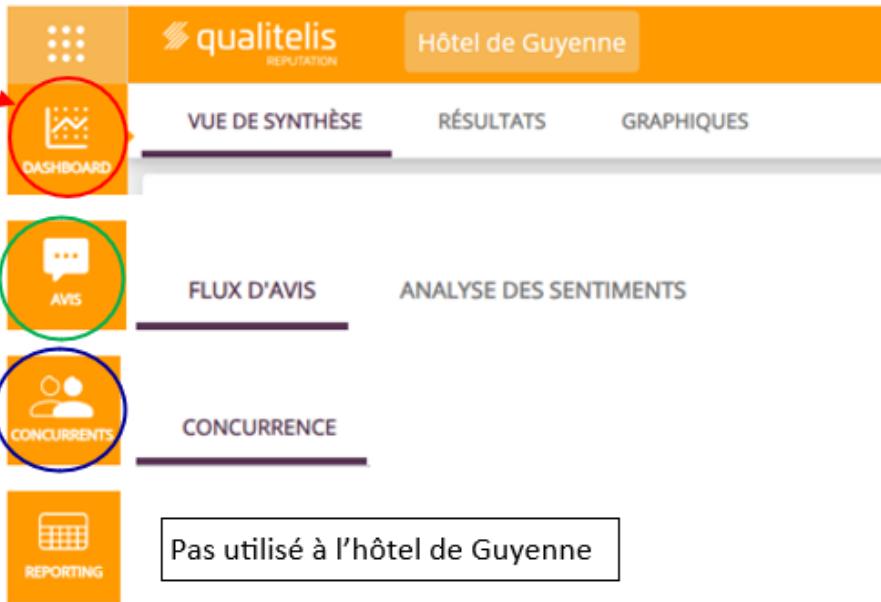
RÉPONSES

**MAL NOMMÉ => en réalité les réponses des clients aux 4 questions ouvertes du questionnaire post séjour :**  
Avez-vous des remarques, des suggestions pour nous aider à améliorer notre service ?  
Précisez :  
Quel titre souhaitez-vous donner à votre avis :  
Partagez votre avis ! (vos commentaires pourront être publiés sur des sites d'avis consommateurs)

PRÉ-ACCUEIL

BOÎTE DE RÉCEPTION SUIVI DES ENVOIS RÉCAPITULATIF DES COMMANDES COMMENTAIRES

**MAL NOMMÉ => en réalité les réponses des clients aux 6 questions ouvertes du questionnaire pré séjour :**  
Ville de résidence :  
Précisions éventuelles :  
Nombre de personnes :  
A quelle heure ?  
Commentaires :  
Que voulez-vous nous dire sur vous qui puisse nous permettre de mieux vous accueillir ?



Pour analyser la e-reputation

Pour afficher tous les avis qu'ils soient publiés ou non sur Internet

Pour comparer avec les hôtels concurrents

Pas utilisé à l'hôtel de Guyenne

# Au quotidien à la réception du matin

- Consulter les réponses aux enquêtes pendant séjour => traiter seulement en cas d'INSATISFACTION ET en direct au comptoir



1

2

3

4

5

6

# Au quotidien à la réception du matin ET du soir

- **Traiter les demandes pré séjours (utiliser le + possible les phrases modèles pour répondre)**

PRÉ-ACCUEIL 1

qualitelis SURVEY

Hôtel de Guyenne

Questionnaire pré check-in - Hotel de Guyenne

BOÎTE DE RÉCEPTION 2

SUIVI DES ENVOIS

RÉCAPITULATIF DES COMMANDES

COMMENTAIRES

< Sélection

Sélection : 3 01/03/2024 > 31/03/2024

+ Filtres

Mettre à jour 4

Tous les questionnaires 52

Demandes en attente 2

Demandes traitées 50

Informations

Traitements

Répondu par

Statut

Non traité 7

6 5

Hôtel de Guyenne, 15 rue François Rabelais, 33400 Talence  
Tél : 05 56 84 48 60 Fax : 05 56 84 48 61 Mail : [hotel.de.guyenne@hotmail.fr](mailto:hotel.de.guyenne@hotmail.fr)

FICHE DE RESERVATION

N° Eole : **33145**

Date d'arrivée : **1/10**

Date de départ : **4/10**

Heure d'arrivée :

Nbre de # standard	Nbre de pers	Type # standard	1 nuit	≥ 2 nuits	Soirée étape ⚠ Horaire et dispon sur Eole Restau	Autre	N° de #
1 #	1	grand lit (2 lits)	52 €	47 €	68 €		105
	2	grand lit 2 lits	58 €	53 €	93 €		

Chambre supérieure : suite (#101) 70 € 1 ou 2 personnes  
chambre familiale (#201 & 301) 70 € 1 ou 2 ou 3 ou 4 personnes

Nom & prénom du CLIENT SÉJOURNANT : **CANTE FABRICE**

Madame

N° de tél portable : **06 77 74 8260**

Monsieur

⚠ Demander l'adresse mail du client : **fabrice.cantet@escole-lavoell.com**

ET le prévenir qu'on va lui envoyer un mail avec les conditions de réservation auquel il DEVRA répondre

MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : **oui** non

RÉPONSE AU MAIL ENVOYÉ VIA EOLE REÇUE : **oui** non

SI PAIEMENT PAR UN TIERS

Nom du PAYEUR :

Contact :

N° de tél :

Adresse :

Code débiteur Eole :

et le contenu de la prise en charge : # # et pdj autre

⚠ demander impérativement un fax/mail de prise en charge

Annoner l'envoi par nos soins d'un contrat de réservation après la réception du fax/mail de prise en charge

OBSERVATIONS

DEMANDE QUALITELIS

**Loin de l'ascenseur**

Réservation prise par : **None**

Le :

**19/10**

Heure :

**06211024**

SEGMENTATION :

**Reservit**

ID-RESERVIT : 2-168679-2987

HOTEL DE GUYENNE

N° Jeton : 1568289262

13:58:20

**Nouvelle Réservation**

Nom : **HERNANDEZ**

Adresse : **BOULEVARD GEORGE-FAVON, 41**

Prénom : **ELÉA** CP - Ville **1204 GENÈVE**

Pays : **SWITZERLAND**(nationalité)

Email : **eherna.886195@guest.booking.com**

Téléphone : **41+41791523040** Fax : fax

**Chambre(S) affectée(s) - , 107**

Description	Du	au	Qté	Prix Unitaire	Total
-------------	----	----	-----	---------------	-------

Reservation N° 1

1 Adulte(s)

1 DOUBLE ROOM - ROOM FOR ONE NIGHT

Prix de la Chambre

09/01/2018	10/01/2018	1	55.00 €	55.00 €
------------	------------	---	---------	---------

TOTAL

-----	-----	-----	-----	55.00 €
-------	-------	-------	-------	---------

Garantie Carte de crédit

\*\* Genius Booker \*\*Booking contains 0 adult(s) and 0 children (Ages :) on 1 room(s)

Référence carte de crédit

Credit-MASTERCARD

Carte N° : **\*\*00\*\*\*\*\*000\*\*\*\* - \*0\***

Date d'expiration : **2020-01-01T13:54:22**

Propriétaire : **Eléa Hernandez**

**Demande sur Qualitelis : diner à 22 € le 9 janvier**

# Au quotidien à la réception du soir

- Répondre aux clients **INSATISFAITS** ayant rempli le questionnaire de **satisfaction post séjour** (utiliser la phrase modèle « insatisfaction » pour répondre en l'adaptant)

*Rq : si témoignage en bas du questionnaire => apparaîtra dans les avis publiés ou non*

1

2

3

4

5

6

7

8

	Informations	Traitement	Date d'envoi	Note moyenne	Traitement	Répondu par	Statut			
	Mme THIMOTHEE TALYA t.thim@hotmail.fr	03/02/2024	03/02/2024	1/5 19%	-		Non traité			

# Au quotidien à la réception du soir

- Proposer des réponses aux avis postés par les clients sur Google, Tripadvisor, Booking (mais pas ceux avec logo Qualitelis car pas publiés)

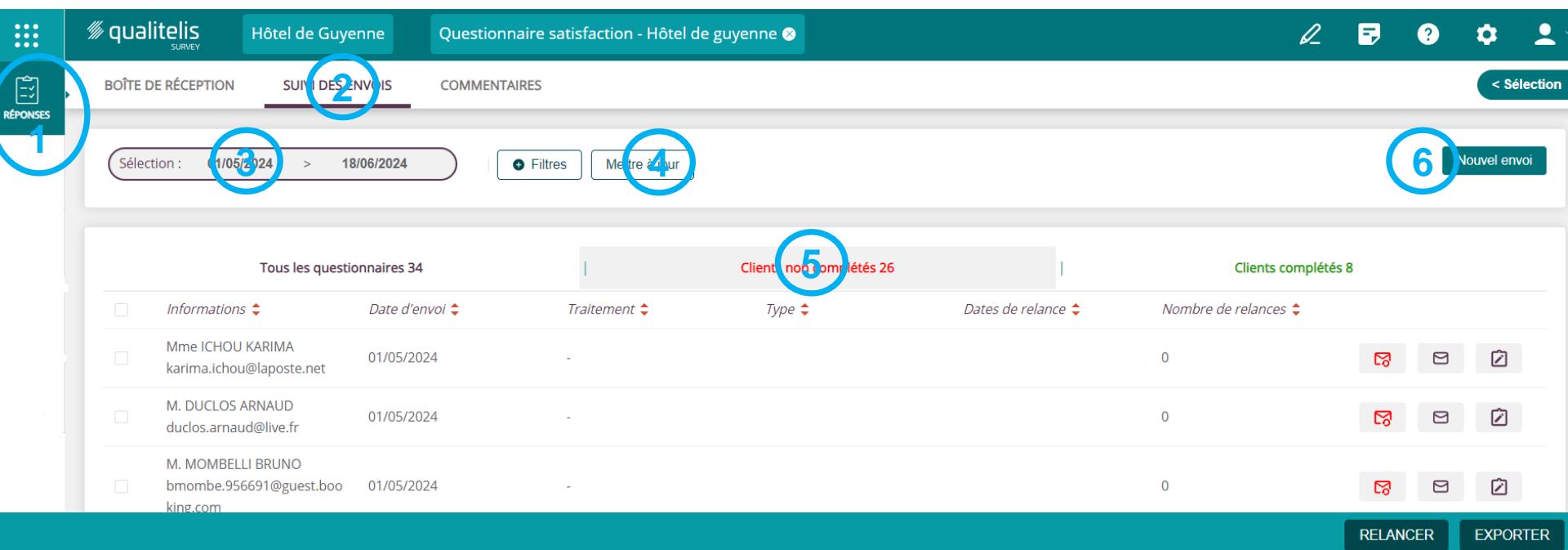
The screenshot shows the Qualitelis Reputation software interface. At the top, there is a navigation bar with the Qualitelis logo, the hotel name 'Hôtel de Guyenne', and various icons for search, help, settings, and user profile. Below the navigation bar, the main title is 'ANALYSE DES SENTIMENTS'. On the left, there is a sidebar with a 'AVIS' icon and the number '1'. The main content area shows a table of reviews. The table has four columns: 'Tous les avis 3', 'Réponses en attente 2', 'Avis négatifs 1', and 'Avis positifs 2'. The first row of the table is for a review from 'Google' with a 5-star rating, posted by 'fabrice decombe' on '13/06/2024'. The status is 'Non traité'. To the right of the table are icons for a pen and an envelope. The interface is overlaid with several blue circles containing numbers, likely for instructional purposes: '2' is on the navigation bar, '3' is on the date range selector, '4' is on the filters button, '5' is on the 'Mettre à jour' button, and '6' is on the bottom right corner of the interface.



d'abord rédiger au brouillon sur papier et soumettre au professeur

# Le vendredi en TP long équipe réception MHRC (en plus du quotidien)

- Relancer les clients n'ayant pas répondu à l'enquête de satisfaction post séjour



qualitelis SURVEY

Hôtel de Guyenne Questionnaire satisfaction - Hôtel de guyenne

BOÎTE DE RÉCEPTION SUIVI DES ENVOIS COMMENTAIRES

RÉPONSES 1

2

3

4

5

6

Sélection : 1/05/2024 > 18/06/2024 Filtres Mettre à jour

Nouvel envoi

Tous les questionnaires 34

Client non complétés 26

Clients complétés 8

Informations	Date d'envoi	Traitement	Type	Dates de relance	Nombre de relances			
Mme ICHOU KARIMA karima.ichou@laposte.net	01/05/2024	-			0			
M. DUCLOS ARNAUD duclos.arnaud@live.fr	01/05/2024	-			0			
M. MOMBELLI BRUNO bmombe.956691@guest.boo king.com	01/05/2024	-			0			

RELANCER EXPORTER

# Le vendredi en TP long équipe réception MHRC (en plus du quotidien)

- Analyser les résultats des enquêtes de satisfaction post séjour

qualitelis SURVEY

Hôtel de Guyenne

Questionnaire satisfaction - Hôtel de guyenne

VUE DE SYNTHÈSE 4

RESULTAT 5

GRAPHIQUES

PLAINTES RÉCURRENTES 6

Sélection : 01/03/2024 2 01/05/2024

Comparaison : 20/04/2024 > 20/05/2024

Mettre à jour 3

DASHBOARD 1

Note Globale 4.5/5 +0.2

Recommandation 0% -16pts

Plaintes 0 +16pts

Taux de réponse 22.2% -2.0pts

Taux de traitement 100% +50.00

TENDANCES POSITIVES

Présentation des plats 98.91% -1pts

TENDANCES NÉGATIVES

Signalétique, accès, parking 69.44% +16pts

EVOLUTION SATISFACTION

Aucune donnée disponible

# Le vendredi en TP long équipe réception MHRC (en plus du quotidien)

- Actualiser les avis les + pertinents à épingler au **widget du site** de l'hôtel

1

2

3

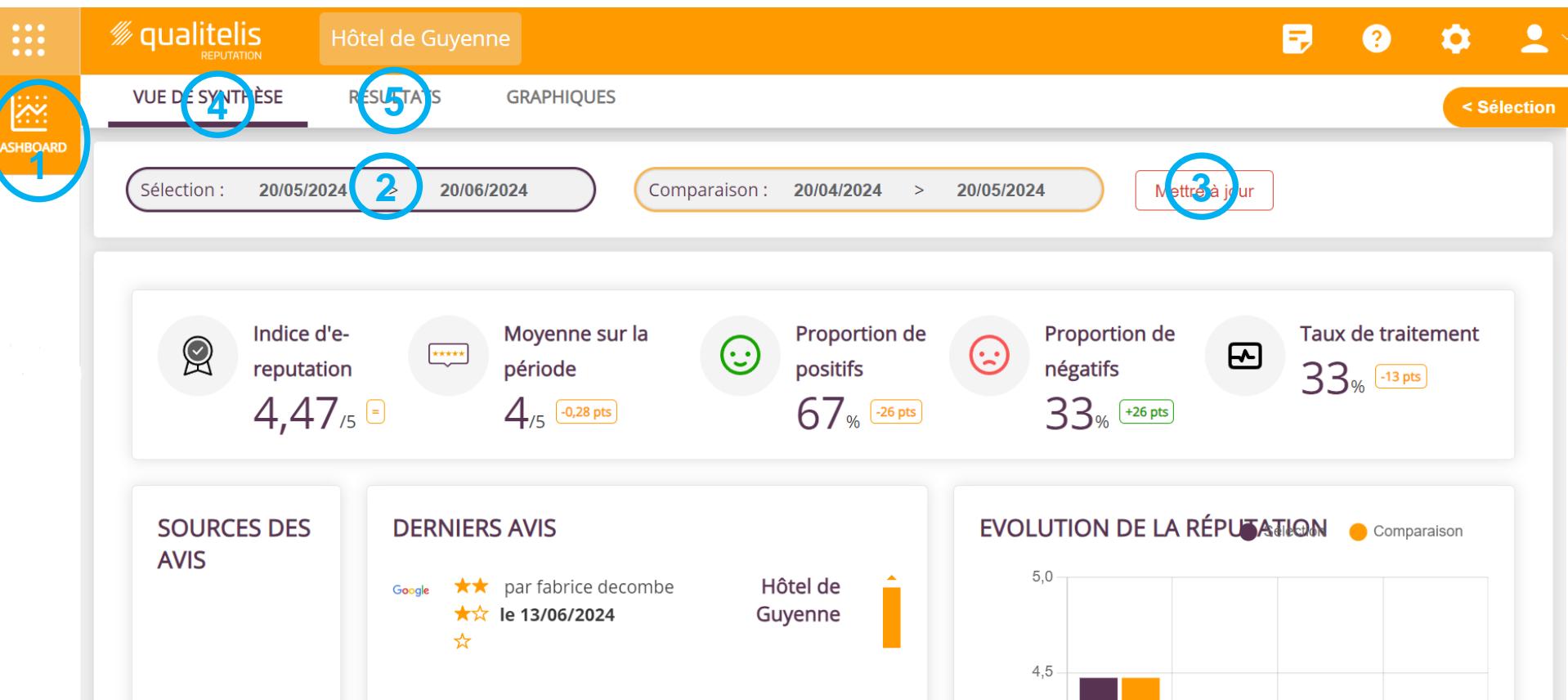
4

5

Tous les avis 50			Avis inclus 13		Avis exclus 37	
Cycle	Questionnaire	Descriptif	Avis	Date du questionnaire	Statut	Opérations
Cycle Client - Hôtel de Guyenne	Questionnaire satisfaction - Hôtel de guyenne	qualitelis ★★★★★ Hôtel de Guyenne	par J. Hôtel confortable et propre, situé à proximité immédiate des facultés. Personnel sympathique et attentionnée.	05/05/2024	Inclus Non répondu	
Cycle Client - Hôtel de Guyenne	Questionnaire satisfaction - Hôtel de guyenne	qualitelis ★★★★★ Hôtel de Guyenne	par P. 2 nuits passées dans vos murs ! Le rapport Qualité/Prise est rigoureusement insurclassable, bravo !	06/04/2024	Inclus Non répondu	

# Le vendredi en TP long équipe réception MHRC (en plus du quotidien)

- Suivre l'évolution de la e-reputation de l'hôtel



qualitelis REPUTATION Hôtel de Guyenne

VUE DE SYNTHÈSE **4** RÉSULTATS **5** GRAPHIQUES

ASHBOARD **1** Sélection : 20/05/2024 **2** 20/06/2024 Comparaison : 20/04/2024 > 20/05/2024 **3** Mettre à jour

Indice d'e-reputation **4,47** /5 Moyenne sur la période **4** /5 -0,28 pts Proportion de positifs **67 %** -26 pts Proportion de négatifs **33 %** +26 pts Taux de traitement **33 %** -13 pts

SOURCES DES AVIS DERNIERS AVIS Google **★★★** par fabrice decombe **★★★** le 13/06/2024

EVOLUTION DE LA RÉPUTATION

Hôtel de Guyenne

- Suite suivre l'évolution de la e-reputation de l'hôtel en comparant avec les concurrents

qualitelis REPUTATION

Hôtel de Guyenne

CONCURRENCE

Selection : 12/11/2024      Comparaison : 12/10/2024      Mettre à jour

Par site d'avis

CONCURRENTS 1

Etablissement

Hôtel de Guyenne

Rang	Etablissement	Note
1 =	Hôtel de Guyenne	4,49
2 =	Altica Villenave d'Ornon	4,29
3 =	Arena Gradignan	4,16
4 =	Campanile Gradignan	3,7 -0,01
5 =	B&B Bordeaux Sud	3,48

# Les slogans des logiciels de CRM

« Surprenez vos clients en scénarisant leur expérience ! »

« Donnez le sentiment à chaque client qu'il est très proche de votre hôtel ! »

MAIS bien sûr le meilleur CRM reste le sourire du personnel et l'accueil qu'il réserve aux clients

