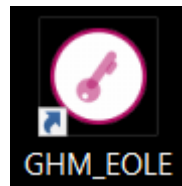
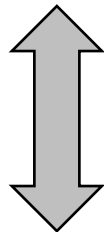


The background image shows a modern, multi-story building with a light-colored facade and large windows. In the foreground, there is a vineyard with rows of grapevines. The sky is blue with some clouds.

# 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** et **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



### 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

Voir diapo 12

### 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)*

# 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



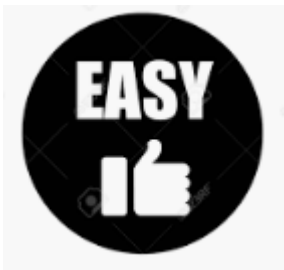
Lorsque le client répond à l'enquête de satisfaction post séjour



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



## RECOMMANDEZ-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)

qualitelis SURVEY

Hôtel de Guyenne

Questionnaire satisfaction - Hôtel de Guyenne

BOÎTE DE RÉCEPTION SUIVI DES ENVOIS COMMENTAIRES

RÉPONSES

ATTN : ne traite QUE des questionnaires de satisfaction (indépendamment de la sélection faite)

DASHBOARD

VUE DE SYNTHÈSE RÉSULTATS GRAPHIQUES PLAINTES RÉCURRENTES

DIFFUSION

Permet de faire apparaître dans le widget sur le site internet de l'hôtel quelques avis les + pertinents

FLUX ÉTABLISSEMENT

PRÉ-ACCUEIL

ATTN : ne traite QUE des questionnaires pré séjour (indépendamment de la sélection faite)

BOÎTE DE RÉCEPTION SUIVI DES ENVOIS RÉCAPITULATIF DES COMMANDES COMMENTAIRES

REPORTING

EXPORT PLANIFIÉ LIKA

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

Fichier client

CONTACTS

BASE DE DONNÉES

**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)



Pour analyser la e-reputation



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

Pour comparer avec les hôtels concurrents



# 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



qualitelis SURVEY Hôtel de Guyenne Questionnaire pendant séjour - Hôtel de Guyenne

BOÎTE DE RÉCEPTION SUIVI DES ENVOIS COMMENTAIRES

Sélection : 01/02/2022 > 02/03/2024 Filtres Mettre à jour

Tous les questionnaires 162 Clients insatisfaits 1 Clients satisfaits 161

Informations	Traitement	Date d'envoi	Note moyenne	Traitement	Répondu par	Statut
M. Test Thomas thomas.boullier@qualitelis.com	30/11/2022	30/11/2022	1/5 25%	-		Non traité

# Au quotidien à la réception du matin ET du soir

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

The screenshot displays the Qualitelis SURVEY interface for the 'Hôtel de Guyenne'. The top navigation bar includes the logo, the hotel name, and the active tab 'Questionnaire pré check-in - Hotel de Guyenne'. Below this, the 'BOÎTE DE RÉCEPTION' tab is selected, with other tabs like 'SUIVI DES ENVOIS', 'RÉCAPITULATIF DES COMMANDES', and 'COMMENTAIRES' visible. A date range filter is set to '01/03/2024' to '31/03/2024', with a 'Filtres' button and a 'Mettre à jour' button. The main content area shows a summary: 'Tous les questionnaires 52', 'Demandes en attente 2', and 'Demandes traitées 50'. Below this is a table with columns: 'Informations', 'Traitement', 'Répondu par', and 'Statut'. A sidebar on the left contains a 'PRÉ-ACCUEIL' icon. The first row of the table shows a request from 'Mme TERNY GERALDINE geraldineroy86000@gmail.com' with an arrival date of '2/4/2024' and specific preferences. A 'Non traité' status is shown in a red box. On the right, there are icons for adding, editing, and viewing details, along with a '+ Statut' button.

**Qualitelis SURVEY** Hôtel de Guyenne Questionnaire pré check-in - Hotel de Guyenne

BOÎTE DE RÉCEPTION SUIVI DES ENVOIS RÉCAPITULATIF DES COMMANDES COMMENTAIRES

Sélection : 01/03/2024 > 31/03/2024 Filtres Mettre à jour

Tous les questionnaires 52 Demandes en attente 2 Demandes traitées 50

Informations	Traitement	Répondu par	Statut
Mme TERNY GERALDINE geraldineroy86000@gmail.com			
Arrivée : 2/4/2024			
- Préférences de literie : 1 grand lit			
- Préférences de chambre : Loin de l'ascenseur			

Non traité

Hôtel de Guyenne, 15 rue François Rabelais, 33400 Talence Tél : 05 56 84 48 60 Fax : 05 56 84 48 61 Mail : <a href="mailto:hotel.de.guyenne@hotmail.fr">hotel.de.guyenne@hotmail.fr</a>					N° Eole : <b>33145</b>	
<b>FICHE DE RESERVATION</b>						
Date d'arrivée : <b>1/10</b>		Date de départ : <b>4/10</b>		Heure d'arrivée :		
Nbre de # standard	Nbre de pers	Type # standard	1 nuit	≥ 2 nuits	Soirée étape ⚠ Horaire et dispo sur Eole Retour	N° de #
<b>1 #</b>	<b>1</b>	<b>grand lit (2 lits)</b>	52 €	47 €	<b>68 €</b>	<b>105</b>
	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 : <b>CANTET Fabrice</b>						Madame
N° de tél portable : <b>06 77 74 8260</b>						
⚠ Demander l'adresse mail du client : <b>fabrice.cantet@eole-laposte.com</b>						Monsieur
ET le prévenir qu'on va lui envoyer un mail avec les conditions de réservation auquel il DEVRA répondre						
MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : <b>oui</b> non						
RÉPONSE AU MAIL ENVOYÉ VIA EOLE REÇUE : oui non						
<b>SI PAIEMENT PAR UN TIERS</b>						
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						
Annoncer l'envoi par nos soins d'un contrat de réservation après la réception du fax/mail de prise en charge						
OBSERVATIONS			DEMANDE QUALITELIS			
			<b>Loin de l'ascenseur</b>			
Réservation prise par : <b>Nou</b>			Le : <b>19/9</b>		Heure :	
Signature prof après saisie Eole : <b>ogunier</b>						
SEGMENTATION :						

<b>Reservit</b>		<b>HOTEL DE GUYENNE</b>			
ID-RESERVIT : 2-168679-2987		N° Jeton : 1568289262			
Origine : BOOKING.COM Reservit HOTEL		13:58:20			
<b>Nouvelle Réservation</b>					
Nom : <b>HERNANDEZ</b>		Adresse : BOULEVARD GEORGE-FAVON, 41			
Prénom : <b>ELÉA</b>		CP - Ville : 1204 GENÈVE			
Email : eherna.886195@guest.booking.com		Pays : SWITZERLAND(nationalite)			
		Téléphone : 41+41791523040 Fax : fax			
<b>Chambre(S) affectée(s) - , 107</b>					
Description	Du	au	Qté	Prix Unitaire	Total
Réservation 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 : EIA@a Hernandez					
<b>Demande sur Qualitelis : dîner à 22 € le 9 janvier</b>					

# 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***

The screenshot shows the Qualitelis SURVEY interface for 'Hôtel de Guyenne'. The top navigation bar includes the logo, the hotel name, and the survey title 'Questionnaire satisfaction - Hôtel de Guyenne'. Below this, there are tabs for 'BOÎTE DE RÉCEPTION', 'SUIVI DES ENVOIS', and 'COMMENTAIRES'. A sidebar on the left contains a 'RÉPONSES' icon, which is circled with a blue '1'. The main content area has a date range selector set to '11/02/2024' to '02/03/2024', with a 'Filtres' button and a 'Mettre à jour' button circled with a blue '4'. Below the date selector, there are two summary bars: 'Tous les questionnaires 40' and 'Clients insatisfaits 1' (circled with a blue '5'). To the right of the 'Clients insatisfaits' bar, it says 'Clients satisfaits 39'. The main table displays survey data with columns: Informations, Traitement, Date d'envoi, Note moyenne, Traitement, Répondu par, and Statut. The first row shows a survey from 'Mme THIMOTHEE TALYA' dated '03/02/2024' with a 'Note moyenne' of '1/5' (19%) and a status of 'Non traité' (circled with a blue '8'). At the bottom right, there are three icons circled with blue numbers: a magnifying glass (7), an envelope (7), and an eye (6).

Informations	Traitement	Date d'envoi	Note moyenne	Traitement	Répondu par	Statut
Mme THIMOTHEE TALYA t.thim@hotmail.fr		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 displays the Qualitelis Reputation management interface for Hôtel de Guyenne. The interface includes a sidebar on the left with a 'FLOUX D'AVIS' section (1) and a 'Sélection' filter (2). The main area shows a list of reviews with columns for 'Descriptif', 'Avis', 'Date de publication', 'Réponse à l'avis', and 'Statut'. A review from Google is shown with a 4-star rating and the text 'par fabrice decombe' (3). The review status is 'Non traité' (4). A 'Mettre à jour' button (5) is visible. The interface also shows 'Tous les avis 3', 'Réponses en attente 2', 'Avis négatifs 1', and 'Avis positifs 2' (6).



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

The screenshot shows the Qualitelis Survey interface for 'Hôtel de Guyenne'. The interface includes a sidebar with 'RÉPONSES' (1), a top navigation bar with 'BOÎTE DE RÉCEPTION', 'SUIVI DES ENVOIS' (2), and 'COMMENTAIRES'. Below the navigation bar, there is a date range selector 'Sélection : 01/05/2024 > 18/06/2024' (3), a 'Filtres' button, and a 'Mettre à jour' button (4). On the right, there is a 'Nouvel envoi' button (6). The main content area displays a table of questionnaires. At the top of the table, it says 'Tous les questionnaires 34' and 'Clients non complétés 26' (5). The table has columns for 'Informations', 'Date d'envoi', 'Traitement', 'Type', 'Dates de relance', and 'Nombre de relances'. The table lists three clients: Mme ICHOU KARIMA, M. DUCLOS ARNAUD, and M. MOMBELLI BRUNO, all with a date of 01/05/2024 and 0 relances. At the bottom right, there are 'RELANCER' and 'EXPORTER' buttons.

qualitelis SURVEY

Hôtel de Guyenne

Questionnaire satisfaction - Hôtel de guyenne

BOÎTE DE RÉCEPTION

SUIVI DES ENVOIS

COMMENTAIRES

Sélection : 01/05/2024 > 18/06/2024

Filtres

Mettre à jour

Nouvel envoi

Tous les questionnaires 34

Clients non complétés 26

Clients complétés 8

Informations	Date d'envoi	Traitement	Type	Dates de relance	Nombre de relances
<input type="checkbox"/> Mme ICHOU KARIMA karima.ichou@laposte.net	01/05/2024	-			0
<input type="checkbox"/> M. DUCLOS ARNAUD duclos.arnaud@live.fr	01/05/2024	-			0
<input type="checkbox"/> 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



# 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

qualitelis SURVEY Hôtel de Guyenne

FLUX ÉTABLISSEMENT

Sélection : 01/11/2023 > 01/06/2024 Filtres Mettre à jour

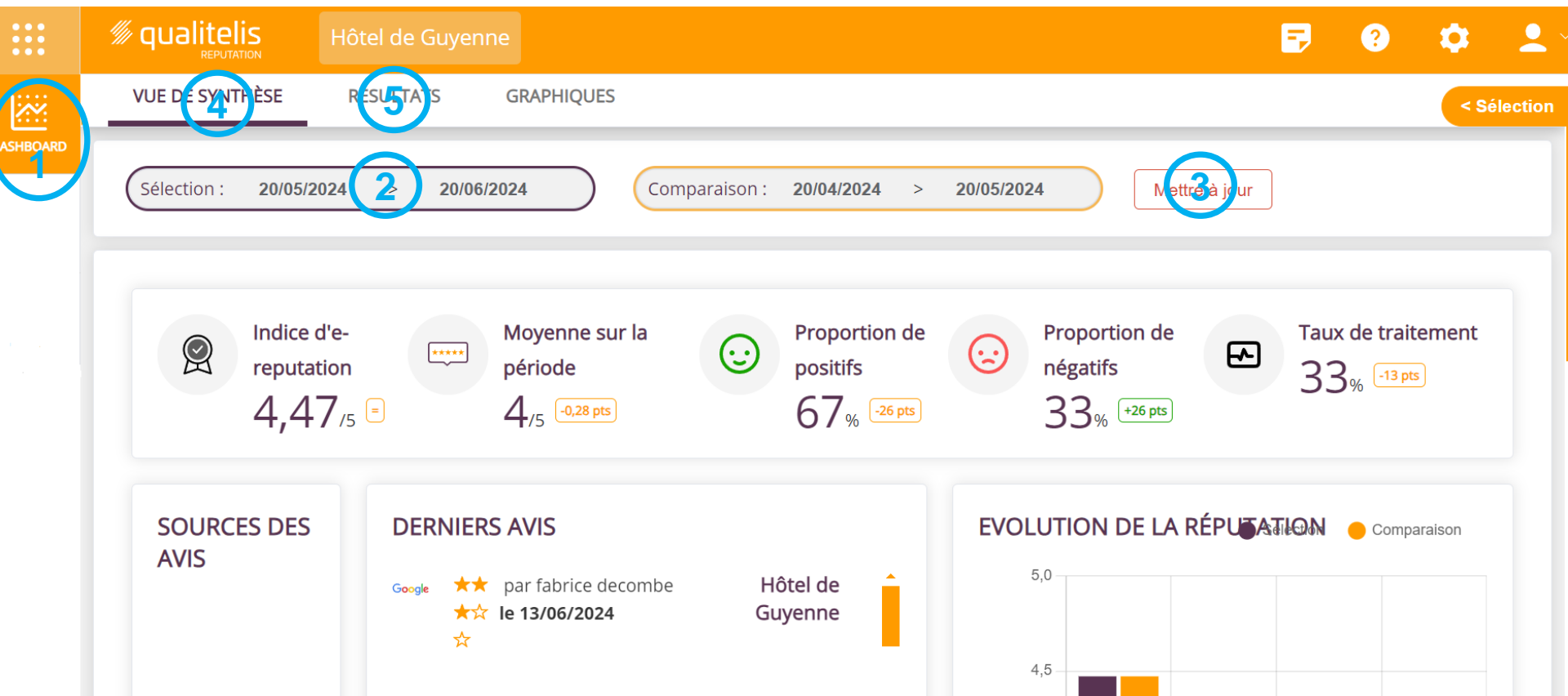
Tous les avis 50 Avis inclus 13 Avis exclus 37

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 attentionné.	05/05/2024	Inclus Non répondu	<div>4</div> <div>5</div> <div>✖</div> <div>📧</div> <div>📌</div> <div>🗑️</div>
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/Prix est rigoureusement insurclassable, bravo !	06/04/2024	Inclus Non répondu	<div>✖</div> <div>📧</div> <div>📌</div> <div>🗑️</div>




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

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



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

 Hôtel de Guyenne

CONCURRENCE

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

CONCURRENCE

Par site d'avis

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**

