

Communiqué de presse

AccorHotels, en partenariat avec TrustYou, lance son programme « Voice of the Guest » (VOG)

- *Une plateforme de gestion d'e-réputation personnalisée déployée dans 3000 hôtels dans le monde.*
- *Une étude réalisée par AccorHotels, Trust You et l'Université Louis-et-Maximilien de Munich démontre le lien entre e-réputation et performance de l'hôtel.*

Paris, le 30 septembre 2015 - AccorHotels a choisi TrustYou, leader international de la gestion d'e-réputation, pour développer sa nouvelle plateforme « Voice of the Guest » (VOG). Cette plateforme développée par TrustYou permet aux hôteliers du Groupe d'avoir une vision très précise de l'e-réputation de leur établissement, à partir des contenus postés sur le web et des enquêtes de satisfaction clients.

VOG centralise l'ensemble des remontées clients partagées sur le web social et les présente sur une interface claire et intuitive, en les analysant sémantiquement par catégories (chambre, nourriture, service, WiFi, etc...) dans plus de 19 langues. Alors qu'un avis est posté en ligne toutes les 15 secondes sur les établissements AccorHotels, VOG donne accès à la totalité des outils de gestion d'e-réputation de TrustYou, ce qui permet aux hôteliers :

- d'analyser les retours clients ;
- d'y répondre sur les médias sociaux et les sites d'avis clients ;
- d'interagir avec leur clientèle grâce aux enquêtes de satisfaction clients ;
- de comparer leurs performances avec celles de leurs concurrents ;
- de partager leurs retours clients avec les collaborateurs.

3 000 hôtels sont déjà déployés dans le monde et 100% du réseau sera équipé d'ici la fin de l'année.

« Nos clients sont de plus en plus connectés et les commentaires en ligne jouent un rôle de premier plan dans la manière dont s'effectuent les réservations et les interactions avec l'hôtel. Avant d'effectuer leur réservation, 95% des clients consultent des commentaires en ligne. La plateforme VOG est l'un des projets phare du programme Customer centric du plan digital de AccorHotels qui va nous permettre d'enrichir l'expérience digitale de nos clients et surtout de personnaliser encore plus le service que nous leur apportons. L'expertise de TrustYou est précieuse dans la réalisation de ce projet qui nous est indispensable » précise Emanuel Baudart, Senior Vice President Expertise Clients et Fidélité.

Benjamin Host, Président-directeur général de TrustYou déclare : *« TrustYou est fier d'avoir été choisi pour mettre sur pied la solution de gestion d'e-réputation la plus innovante du secteur. Avec le programme « Voice of the Guest », AccorHotels reconnaît qu'une vision à 360° des retours clients est essentielle à la vitalité d'une structure hôtelière. Les hôtels ont besoin d'une plateforme qui leur offre une vue d'ensemble leur permettant de gérer les retours clients et leur*

réputation pour pouvoir améliorer l'expérience client, le taux d'occupation et leur chiffre d'affaires. A cet égard, AccorHotels franchit une nouvelle étape. »

Pour aller plus loin, AccorHotels et Trust You ont récemment mené une étude avec le département de conseil en statistiques de l'Université Louis-et-Maximilien de Munich.

Réalisée sur 225 hôtels AccorHotels en Europe et 182 en Asie Pacifique, elle a démontré le lien entre la note moyenne d'un hôtel sur TripAdvisor et sa performance opérationnelle.

L'étude a conduit à plusieurs enseignements clefs, notamment :

- Une augmentation de 10% du nombre d'avis ayant obtenu 5 bulles se traduit par une augmentation du nombre de réservations équivalent à 10,2% en Europe et 7,8% en Asie-Pacifique.
- Quand la note moyenne d'un hôtel sur TripAdvisor s'améliore de 10%, le nombre de réservations augmente de 2,2% en Europe et 2,9% en Asie-Pacifique.

Cette étude témoigne également de l'engagement d'AccorHotels à renforcer son expertise dans le domaine du big data et des analyses prédictives.

En savoir plus sur l'étude: http://www.accorhotels-group.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Presse/Pressreleases/2015/FR/cp_accorhotels_trust_you_study.pdf

À PROPOS DE ACCORHOTELS

AccorHotels, un groupe uni autour d'une même passion, l'accueil, et porté par une même promesse : Feel Welcome.

Plus de 180 000 femmes et hommes, sous enseignes AccorHotels, veillent chaque jour sur des milliers d'hôtes dans 3 700 hôtels implantés dans 92 pays.

Premier opérateur hôtelier au monde, AccorHotels met au service de ses clients, partenaires et collaborateurs :

- ses deux expertises d'opérateur/franchiseur (HotelServices) et de propriétaire/investisseur (HotelInvest) ;
 - un large portefeuille de marques de renommée internationale allant du luxe (Sofitel, Pullman, MGallery, Grand Mercure, The Sebel) à l'économique (ibis, ibis Styles, ibis budget, adagio access et hotelF1) en passant par le milieu de gamme (Novotel, Suite Novotel, Mercure, Adagio) ;
 - la puissance de sa place de marché et de son programme de fidélité Le Club AccorHotels;
 - l'engagement depuis près de 50 ans d'une entreprise citoyenne et solidaire avec son programme PLANET 21.
- ACCOR SA est une société cotée sur Euronext Paris (Code ISIN : FR0000120404) et sur le marché OTC aux USA (Code ACRFY)*

A PROPOS DE TRUSTYOU

La mission de TrustYou est d'influencer positivement les décisions des voyageurs. Les avis et contenus générés par les utilisateurs sont le premier critère d'influence des voyageurs en termes de sélection d'hôtels et d'appréciation de la réputation des professionnels du tourisme. Digérer toutes ces informations est cependant impossible pour une seule personne. Chaque jour, les choses se compliquent car des millions de nouvelles opinions dans des centaines de formats différents et des dizaines de langues sont postées en ligne. TrustYou cherche, analyse et distille des centaines de millions d'opinions dispersées sur ce marché vaste et fragmenté. Nos produits sont largement utilisés par des fournisseurs - hotels, lieux d'hébergements, restaurants - afin de fournir aux voyageurs de meilleurs services et d'améliorer l'offre en surveillant, questionnant et agissant sur les avis des clients dans le monde entier.

Les intermédiaires de voyages - agences de voyages en ligne (OTA), méta-recherches, agences de voyages - utilisent également les Meta-Review TrustYou afin d'aider les voyageurs à acheter à bon escient. Les Meta-Reviews TrustYou sont basées uniquement sur des avis de voyageurs vérifiés. Elles n'incluent pas les données provenant de TripAdvisor. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.trustyou.com

Contacts presse

TrustYou

Margaret Ady
VP Marketing
Tel: +49 151 643 03 701
margaret.ady@trustyou.com

AccorHotels

Carina Alfonso Martin
Directrice des relations médias monde
Tel : +33 1 45 38 84 84
carina.alfonsomartin@accor.com

Suivez l'actualité du Groupe sur :
www.twitter.com/accorhotelsgroup | www.accorhotels-group.com

Gabrielle Haire
Relations médias
Tel : +33 1 45 38 84 87
gabrielle.haire@accor.com

Effectuez vos réservations sur
www.accorhotels.com