

Perspectives, tendances et conseils pour améliorer la communication avec vos clients

How can I manage my booking?

Is it possible to request an early check-in?

What does the all-inclusive include?

What time is the check-in?

How do I contact the hotel by email?

How can I manage my booking?

Ce Que Les Clients d'hôtels Souhaitent Vraiment Savoir

Les 50 questions les plus fréquentes de l'été 2023



- [03](#) Introduction
- [06](#) Le flux infini de questions
- [11](#) L'IA conversationnelle : Commodité pour vos clients, soutien pour votre personnel
- [15](#) Perspectives : Les 50 sujets les plus fréquemment abordés en fonction des demandes clients de l'été 2023
- [38](#) Résumé
- [40](#) À propos de HiJiffi

Il suffit de demander à n'importe quelle équipe de votre hôtel qui traite les demandes d'information pour comprendre à quel point le sujet est brûlant dans le secteur. La charge de travail ne cesse de croître, que ce soit en raison des pics de demande, de l'ouverture de nouveaux canaux de communication pour satisfaire les attentes des clients ou encore du nombre restreint de personnes disponibles pour gérer tout cela en raison de la pénurie de personnel dans le secteur de l'hôtellerie.

Introduction

Dans ce rapport sur les demandes des clients, vous trouverez des réponses à certaines questions cruciales :

Pourquoi les clients potentiels posent-ils tant de questions sur leur séjour ?

Qu'est-ce qui compte le plus dans la communication avec les clients ?

Qu'est-ce qui fait obstacle ?

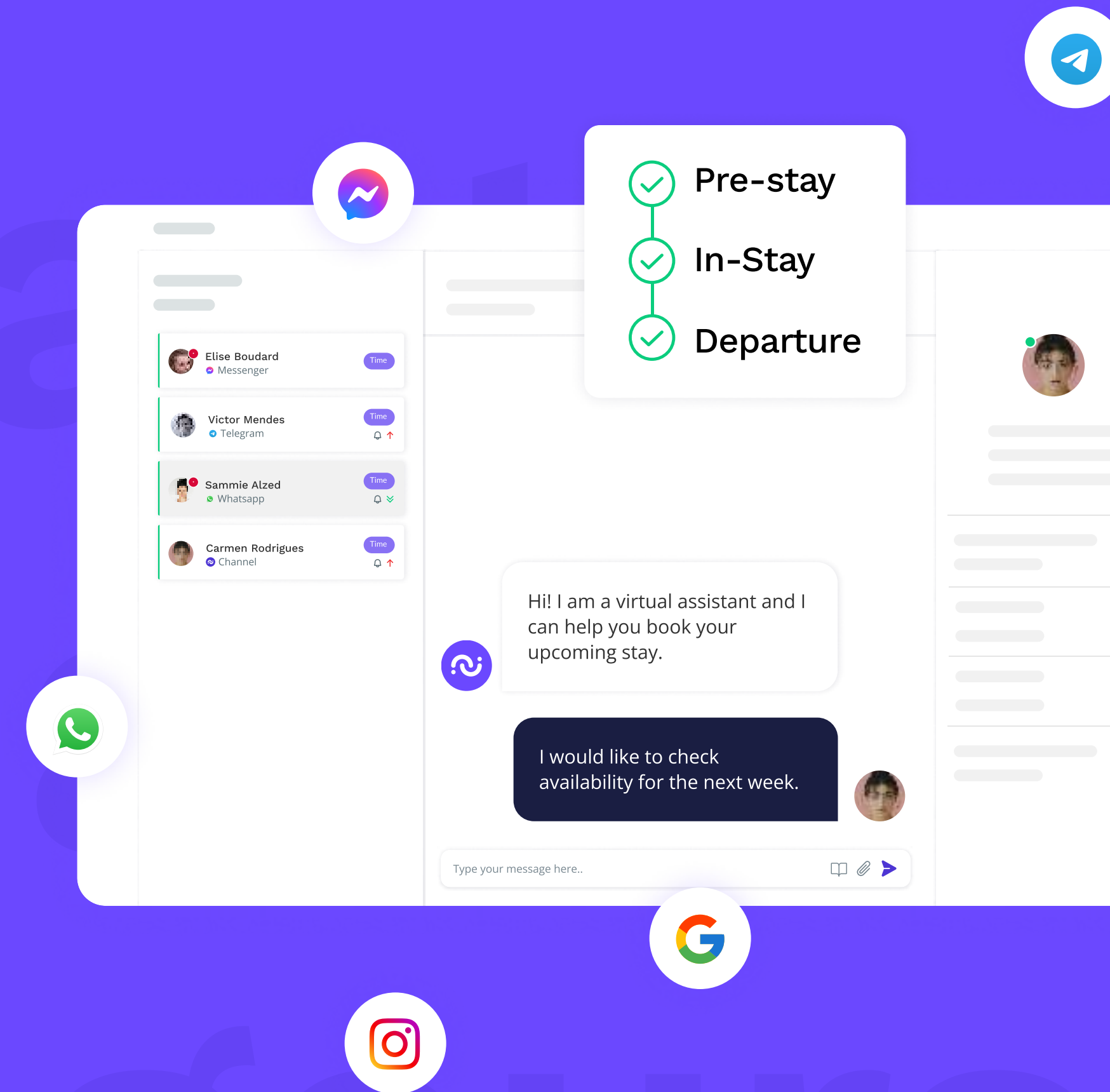
Pourquoi l'IA conversationnelle est-elle si bénéfique pour les hôtels ?

Et enfin :

Quelles sont les questions
les plus fréquemment
posées par les voyageurs
et les clients des hôtels ?

À la lumière des questions posées par les clients des hôtels cet été 2023, nous avons choisi de partager nos données sur les sujets les plus récurrents. Cela aidera vos équipes à réviser et à améliorer les informations concernant votre hôtel, les préparant ainsi de manière plus efficace pour le prochain pic saisonnier. Si elles ont besoin d'aide pour répondre à toutes ces questions, notre solution est là pour les soutenir.

Chez HiJiffy, nous avons pour mission de développer l'IA conversationnelle la plus avancée pour l'hôtellerie. Plus de 1 800 hôtels, situés dans plus de 50 pays à travers le monde, utilisent notre Hub de Communication Client pour automatiser les réponses aux demandes entrantes tout au long du parcours client, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dans plus de 130 langues, y compris sur les plateformes de réseaux sociaux et les applications de messagerie les plus populaires.

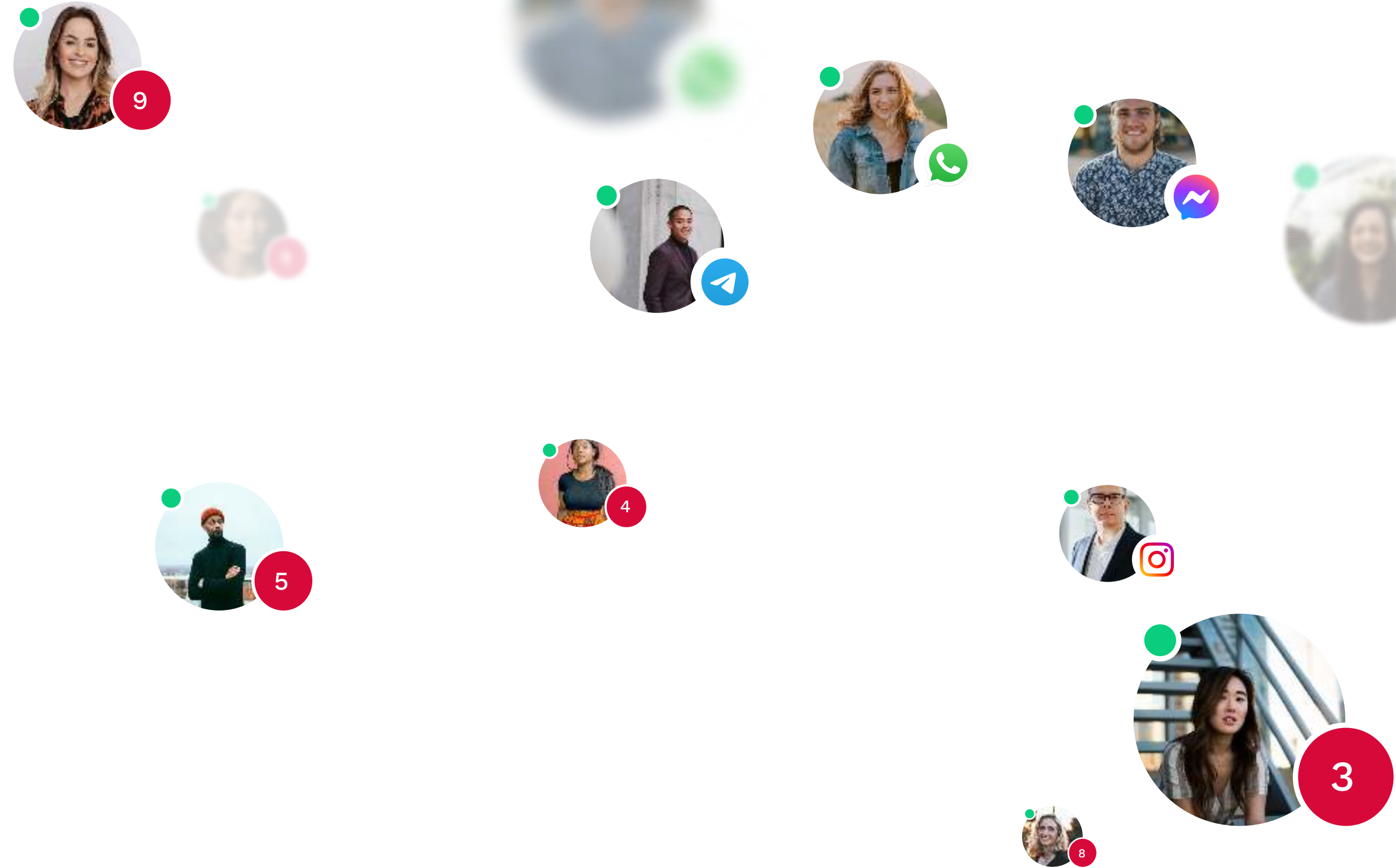


Le flux infini de questions

Le débit incessant de demandes des clients et des voyageurs peut s'avérer écrasant pour les équipes de votre hôtel, que ce soit celles en charge des réservations ou celles qui travaillent à la réception. Pour illustrer cela avec des données tangibles, l'IA de HiJiffy a été sollicitée dans pas moins de **1 707 204 conversations** au cours de la saison estivale 2023 (de juin à août).

Vous vous demandez peut-être pourquoi ces questions affluent, malgré les efforts considérables de votre équipe marketing pour fournir des informations pertinentes sur le site web et les canaux de distribution ?

1,707,204 conversations



Voici quelques-unes des raisons les plus fréquentes :

Surcharge informationnelle (ou lacunes)

Les sites web des hôtels peuvent être encombrés d'informations ou visuellement trop chargés, ce qui rend difficile pour les clients de trouver les détails spécifiques qui les intéressent. S'ils ne peuvent pas repérer les réponses rapidement et facilement, ils sont susceptibles d'envoyer leurs questions en utilisant les canaux de communication disponibles de l'hôtel, ou de les chercher sur les plateformes des OTA. Il se peut aussi que les informations qu'ils recherchent ne soient tout simplement pas disponibles sur le site web de l'hôtel.

Besoin d'être rassuré/éclairci

Même si un client potentiel a déjà trouvé les informations qu'il recherche, il peut vouloir en vérifier l'exactitude, en particulier si elles sont essentielles à son séjour. Parler directement à un représentant de l'hôtel ou obtenir une confirmation écrite de certaines politiques peut rassurer et renforcer la confiance envers votre marque.

Barrières linguistiques

Pour les voyageurs internationaux, l'anglais n'est pas forcément leur première langue. Ils peuvent douter de leur propre compréhension des informations et chercher à obtenir une réponse aux questions dans leur langue maternelle ou poser autant de questions supplémentaires en anglais que nécessaire pour être sûrs d'avoir bien compris.

Requêtes uniques et demandes spéciales

Les clients ont souvent des questions qui nécessitent une approche personnelle ainsi qu'une considération au cas par cas, qu'il s'agisse d'un check-out tardif, de l'organisation d'événements spéciaux ou d'une surprise pour leur compagnon/compagne.

Changement de programme

Une fois la réservation effectuée, les clients peuvent avoir besoin de la modifier, voire l'annuler. Même si votre hôtel dispose de politiques et de procédures claires, publiées sur votre site web ou indiquées dans l'email de confirmation, les clients cherchent souvent à être rassurés que les changements sont possibles ou essaient d'éviter d'avoir à payer des frais supplémentaires. Ils peuvent également avoir besoin de plus d'informations ou de conseils sur certains aspects logistiques.

Promotions et offres

Bon nombre de questions client portent sur des promotions et offres en cours ou sur les programmes de fidélisation. Les voyageurs veulent s'assurer qu'ils bénéficient au maximum des avantages disponibles ainsi que du meilleur rapport qualité-prix.

Feedbacks et retours négatifs

Après leur séjour, certains clients peuvent souhaiter donner leur avis sur leur expérience, en particulier lorsque celle-ci n'était pas à la hauteur de leurs attentes. Traiter et répondre à ces questions est essentiel pour améliorer la satisfaction des clients, la réputation de votre hôtel et la fidélisation des clients.

Recommandations locales

Les hôtels étant généralement considérés comme des experts locaux, ils peuvent recevoir des questions de la part de leurs futurs clients concernant les attractions, les restaurants ou encore les moyens de transport.

Obstacles technologiques

Bien qu'un nombre croissant de personnes soient à l'aise avec les différentes technologies, certains voyageurs peuvent avoir besoin d'aide pour certaines démarches, comme par exemple pour réserver un séjour en ligne.



Facteurs et défis clés de la communication avec les clients

Répondre aux demandes entrantes est d'une importance capitale dans tout service orienté vers le client, mais l'impact est encore plus grand dans l'hôtellerie, qui se vante de la qualité de son service à la clientèle et de l'attention qu'elle porte à ses (futurs) clients.

Facteurs et défis clés de la communication avec les clients

Parmi la longue **liste de facteurs critiques** qui ont un impact sur la perception de la qualité de ce service, nous avons choisi les cinq facteurs les plus essentiels :

Ce qui compte le plus



Temps de réponse

Lorsqu'on répond à une demande dans les plus brefs délais cela montre que l'on est très attentif, ce qui augmente la probabilité de poursuivre la conversation, d'augmenter la satisfaction client et surtout les conversions de réservation.



Précision et clarté

Toujours fournir des informations correctes, vérifiées et communiquées d'une manière facile à comprendre, quelle que soit la langue utilisée.



Personnalisation

S'adresser aux clients par leur nom/prénom et se référer à des détails spécifiques de leurs demandes pour montrer son attention.



Serviabilité et professionnalisme

Faire preuve de bonne volonté, être prêt à résoudre les problèmes et utiliser un langage inclusif et amical lorsque l'on aborde un problème.



Cohérence entre tous les canaux

Disposer d'une base de connaissances exhaustive ou d'un guide pour vos équipes afin de garantir que les clients reçoivent les mêmes réponses indépendamment du canal qu'ils utilisent pour communiquer avec votre hôtel.

D'un autre côté, il existe une série de défis majeurs (dont beaucoup s'amplifient mutuellement) qui peuvent empêcher d'atteindre l'excellence dans tous les domaines mentionnés plus hauts :



L'IA conversationnelle : Commodité pour vos clients, soutien pour votre personnel



Au cours des dernières années, le secteur de l'hôtellerie a assisté à l'utilisation de l'IA conversationnelle pour améliorer les capacités des chatbots standards avec des fonctionnalités telles que l'analyse des sentiments, l'auto-apprentissage, l'assistance vocale ou l'IA générative (comme GPT-4). Il n'est pas exagéré de parler de **l'émergence d'une nouvelle ère dans la communication avec les clients.**



I would like to check availability for the next two weekends.



Apprécié par les clients

Utilisant beaucoup de technologies intelligentes dans leur vie quotidienne, **les clients manifestent une attitude positive**, voire une préférence, pour l'interaction avec ces technologies lorsqu'ils séjournent dans un hôtel.

Une étude d'Oracle datant de 2022 a montré que 67 % des voyageurs aimeraient bien séjourner dans des hôtels qui utilisent l'IA pour offrir un service personnalisé. La même étude indique que 36 % des clients des hôtels opteraient pour un service 100 % numérique, sans contact humain, le personnel de l'hôtel n'étant disponible que sur demande.

Profile Activity

- Today
- John Doe Changes Status to closed 11:00
- James Smith Assign conversation to John Doe 10:00
- James Smith Assign conversation to John Doe 09:00
- John Doe New tag added 08:30
- John Doe New note added 08:00
- 7 August 2023

Guest Request
Created: 5 minutes ago

Name Jenny Smith

Room 45

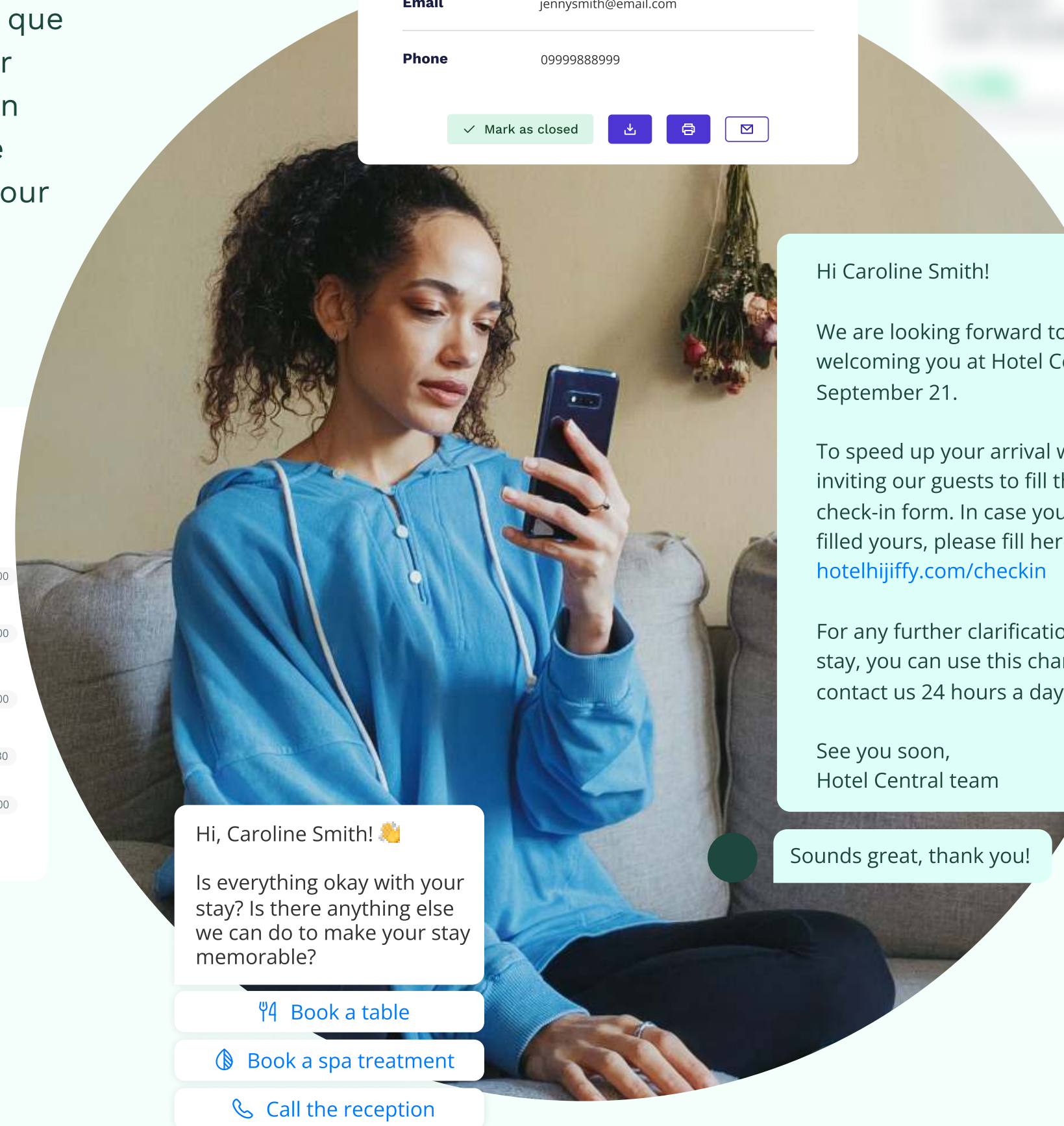
Special requests: The air conditioning in my room is not working, can you fix it asap?

Email jennysmith@email.com

Phone 09999888999

✓ Mark as closed [Download] [Print] [Email]

Elise Boudard
Messenger
Hotel Central
11-2-2023 13:43



Hi, Caroline Smith! 🍷
Is everything okay with your stay? Is there anything else we can do to make your stay memorable?

- 🍷 Book a table
- 🧖 Book a spa treatment
- ☎ Call the reception

Hi Caroline Smith!

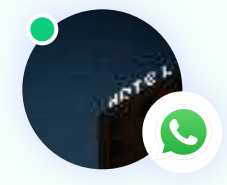
We are looking forward to welcoming you at Hotel Central on September 21.

To speed up your arrival we are inviting our guests to fill the express check-in form. In case you have not filled yours, please fill here: hotelhijiffy.com/checkin

For any further clarification on your stay, you can use this channel to contact us 24 hours a day.

See you soon,
Hotel Central team

Sounds great, thank you!



Très utile pour le personnel

L'engouement des voyageurs pour l'IA est une bonne nouvelle, compte tenu de **l'importante pénurie de personnel** (1,2 million de personnes rien que dans le secteur de l'hôtellerie) annoncée par la Commission européenne du voyage en 2022. L'organisation a conseillé au secteur de relever ce défi avec une solution stratégique consistant à intégrer des technologies d'IA pour soutenir les équipes de réservation et de réception.

Les enseignements tirés de l'utilisation du Hub de Communication Client de HiJiffy révèlent que les hôtels utilisant l'IA conversationnelle optimisée pour le secteur de l'hôtellerie atteignent des **taux d'automatisation impressionnants**. En moyenne, plus de 85 % des questions reçues sont traitées de manière automatique, à la grande satisfaction des clients. En outre, pour les 15 % de requêtes restantes qui nécessitent une intervention humaine, l'IA transfère de manière fluide les clients à l'équipe de l'hôtel concernée. Cette approche garantit que les membres du personnel n'interviennent que lorsque cela est nécessaire, ce qui permet une gestion efficace des interactions avec les clients. Dans l'ensemble, la solution offre aux hôtels la possibilité de **réduire la charge** de travail de leurs équipes tout en maintenant, voire **améliorant, leur niveau de service client**.

Avantages de la mise en œuvre de l'IA conversationnelle dans les communications avec les clients

Les principaux avantages de l'utilisation
d'une solution de chatbot alimentée par
l'IA en vue d'automatiser le traitement
des questions clients sont les suivants :

Hi, I'm in room 456, and I would
like to have a king-size bed
please.
こんにちは、456号室にいます。
キングサイズのベッドをお願いし
ます



Amélioration du temps de réponse et disponibilité 24h/24, 7j/7



Assistance multilingue



Amélioration de la participation et de la satisfaction des clients



Optimisation des ressources humaines et de la répartition du temps

What's the Wi-fi password?



I need to update my reservation



Set up Room

Spa

Book a Table

Requests (6)

Change Lightbulb

30/07/2023

New Towel

30/07/2023

En plus de répondre aux demandes, cette solution avancée permet d'augmenter les réservations directes, de générer plus de revenus grâce à la vente additionnelle, de stimuler le travail d'équipe, d'optimiser la communication interne et bien plus encore, en tirant parti d'autres solutions technologiques intégrées pour l'hôtellerie.

Avantages de la mise en œuvre de l'IA conversationnelle dans les communications avec les clients



80%
AUTOMATION
RATE
↑ 15%
from previous 30 days

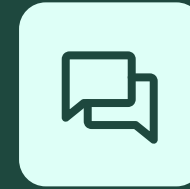
21 648
Conversations
closed by the team
↑ 150%
from previous 30 days



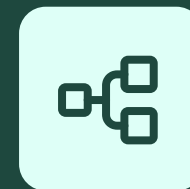
Des informations fondées sur des données pour une amélioration continue



Recueil d'informations exploitables à partir des interactions avec les clients



Adaptation des réponses de l'IA en fonction des commentaires des clients



Automatisation des process et amélioration des interactions en ligne

Ok, thanks. What about the restaurant menu?

Hotel Central Restaurant is located in the ground floor, and it's open from 12:00am to 10:00pm.

Hotel Central Restaurant
Check out our Specials and enjoy a great meal!
centralrestaurant.com

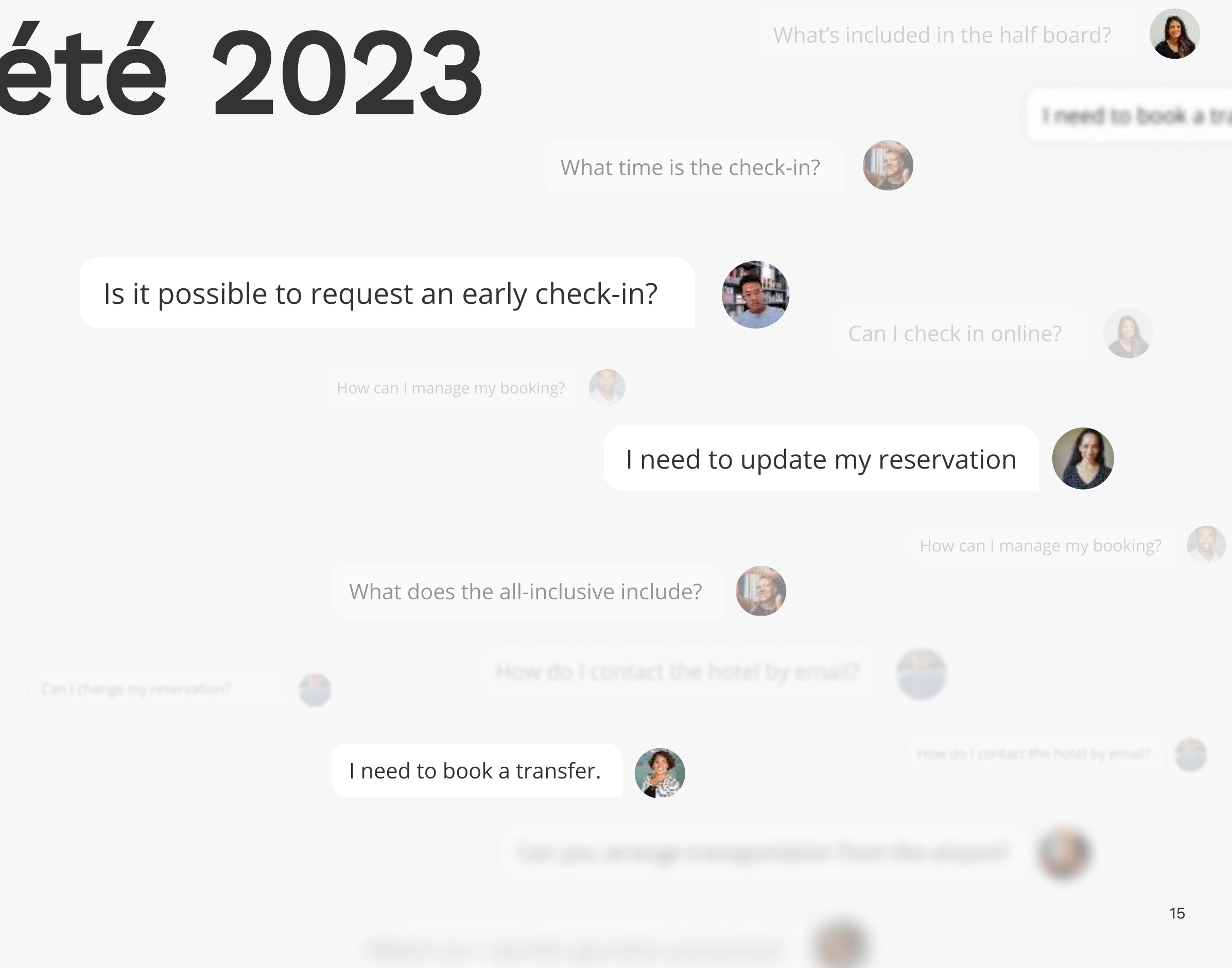
Check out the Menu specials and see what meals we have to offer <https://centralrestaurant.com/menu>

↑ High priority ▾
= Medium priority
↓ Low priority

✓ Mark as closed ▾

Perspectives : Les 50 sujets les plus fréquemment abordés en fonction des demandes clients de l'été 2023

Pour vous offrir un aperçu complet des questions les plus fréquemment posées par les voyageurs et les clients lors de leurs interactions avec les hôtels cet été 2023, nous avons analysé les données de HiJiffy provenant de **plus de 1 800 hôtels répartis dans plus de 50 pays du monde.**



Nous avons non seulement examiné les questions les plus courantes figurants dans les FAQ, mais nous avons également exploré les différences entre les canaux de communication, identifié les tendances émergentes et saisonnières, ainsi que sélectionné quelques questions inhabituelles.

L'IA conversationnelle de HiJiffy compte **sept années** d'entraînement dans le secteur de l'hôtellerie, avec une expertise dans plus de **200 sujets spécifiques à l'industrie**, et qui est continuellement enrichie avec de nouveaux sujets.

Les 50 sujets les plus fréquemment abordés dans les FAQ

Check-in

1.


Quelle est l'heure du check-in ? 


Est-il possible de demander un check-in anticipé ? 


Puis-je m'enregistrer en ligne ? 

Gestion des réservations

2.

Comment puis-je gérer ma réservation ? 


Je dois mettre à jour ma réservation 


Puis-je modifier ma réservation ? 

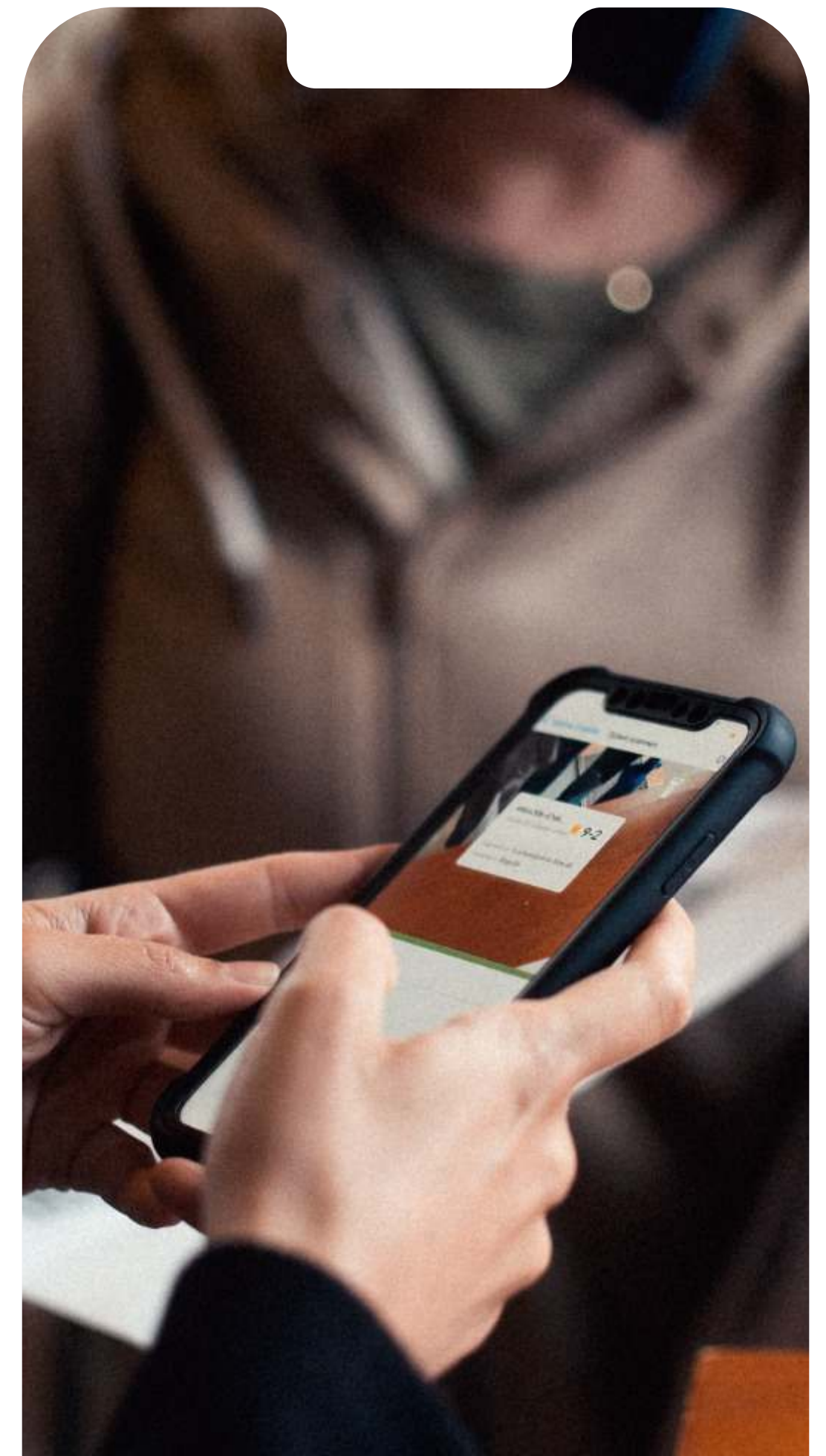
Plans de repas

3.

Que comprend le forfait tout compris ? 

Qu'est-ce qui est inclus dans la demi-pension ? 

Quelle est la différence entre la formule « tout compris » et la formule « demi-pension » ? 



Les 50 sujets les plus fréquemment abordés dans les FAQ



Contacts

4.

Comment puis-je contacter l'hôtel par email ?



Y a-t-il un numéro de téléphone que je peux appeler ?



Quel est le meilleur contact pour l'hôtel ?



Transferts et navettes

5.

Je dois réserver un transfert.



Disposez-vous d'une navette pour l'aéroport ?



Pouvez-vous organiser un transfert depuis l'aéroport ?



Spa et bien-être

6.

Avez-vous un spa ?



Où puis-je trouver les soins du spa et leurs tarifs ?




Quels sont les massages que vous proposez ?



Les 50 sujets les plus fréquemment abordés dans les FAQ

Parking

7.


Disposez-vous d'un parking ? 


Quel est le coût du stationnement ? 


Le parking est-il gratuit ? 

Contacts du service des réservations

8.

Quels sont les contacts pour les réservations ? 


Qui dois-je contacter pour effectuer une réservation ? 

Quel est le numéro de téléphone pour les réservations ? 



Restaurants

9.

Quels sont les horaires d'ouverture du restaurant ? 

Où puis-je voir le menu ? 

Que sert-on au restaurant ? 

Les 50 sujets les plus fréquemment abordés dans les FAQ

Petit-déjeuner

10.

Qu'est-ce qui est servi au petit-déjeuner ?



Quelles sont les heures du petit-déjeuner ?



Combien coûte le petit-déjeuner ?



Réductions, offres et partenariats

11.

Avez-vous des offres spéciales ?



Comment puis-je utiliser mon code promo ?



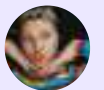
Existe-t-il une réduction pour les familles nombreuses ?



Check-out

12.

Quelle est l'heure du check-out ?



Est-il possible de bénéficier d'un check-out tardif ?



À quelle heure faut-il quitter la chambre ?



Les 50 sujets les plus fréquemment abordés dans les FAQ

Réserver une table

13.

Je souhaite réserver une table au restaurant



Où puis-je faire une réservation pour le restaurant ?



Je souhaite réserver une table pour deux personnes.



Types de chambres et vues

14.

Avez-vous des chambres familiales ?



Les chambres ont-elles un balcon ?



Les chambres offrent-elles une vue sur l'océan ou sur une piscine publique ?



Politique à l'égard des animaux de compagnie

15.

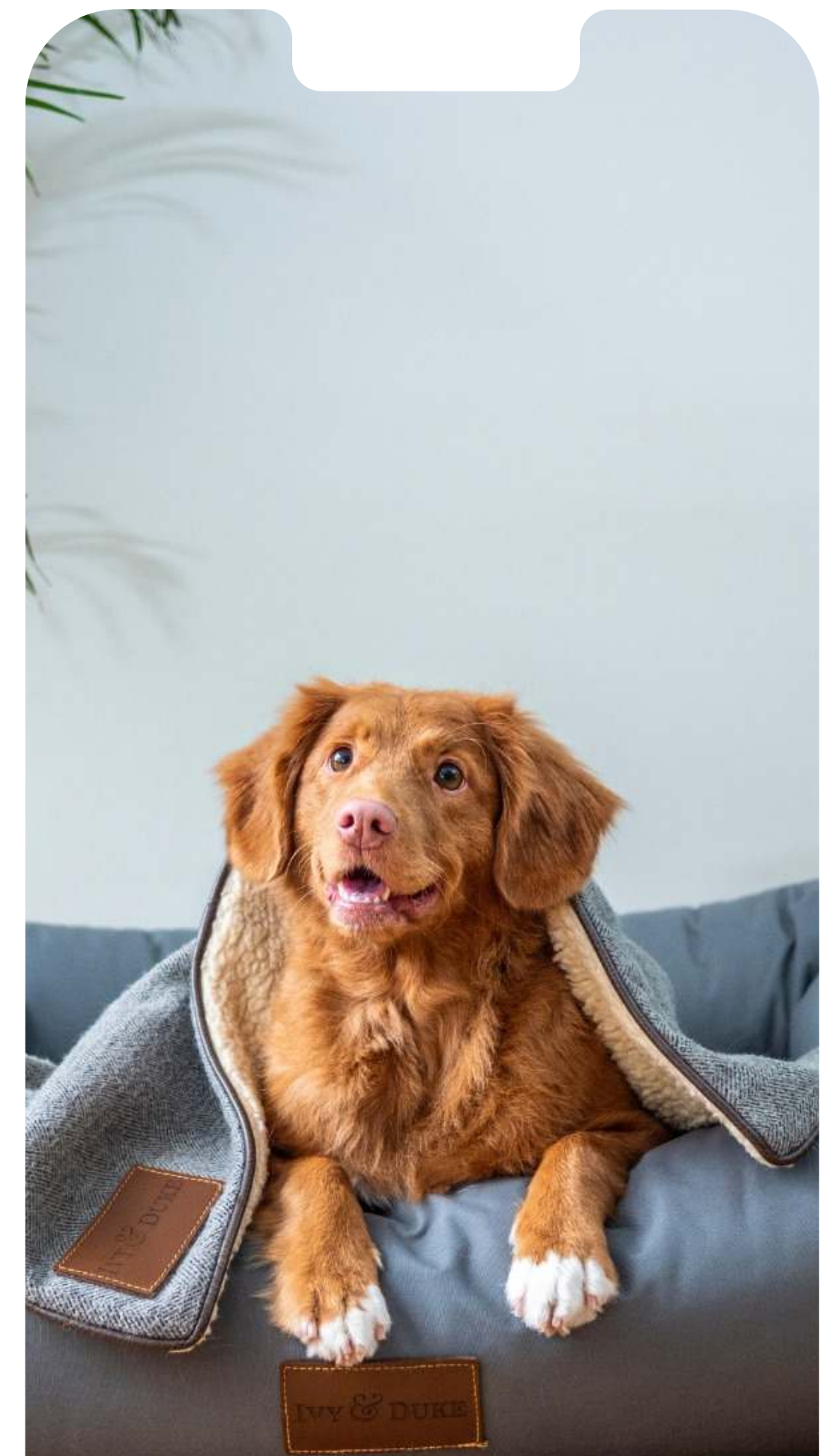
Autorisez-vous les animaux domestiques ?



Acceptez-vous les animaux de compagnie ?



Quelle est votre politique à propos des animaux de compagnie ?



Les 50 sujets les plus fréquemment abordés dans les FAQ

Annulation

16.

Quelle est votre politique d'annulation ?



Je souhaite annuler une réservation.



Est-il possible d'annuler ma réservation ?



Piscine

17.

Avez-vous une piscine ?



Y a-t-il des piscines à l'hôtel ?



Y a-t-il une piscine extérieure ?



Équipements de la chambre

18.

Y a-t-il un réfrigérateur dans la chambre ?



Les chambres disposent-elles d'un sèche-cheveux ?



La chambre est-elle climatisée ?



Les 50 sujets les plus fréquemment abordés dans les FAQ

Localisation

19.

Quelle est l'adresse de l'hôtel ?



Quel est l'emplacement de l'hôtel ?



Où se trouve exactement l'hôtel ?



Politique à l'égard des enfants

20.

À partir de quel âge le séjour est-il payant pour les enfants ?



Quelle est votre politique à l'égard des enfants ?



Jusqu'à quel âge une personne est-elle considérée comme enfant ?

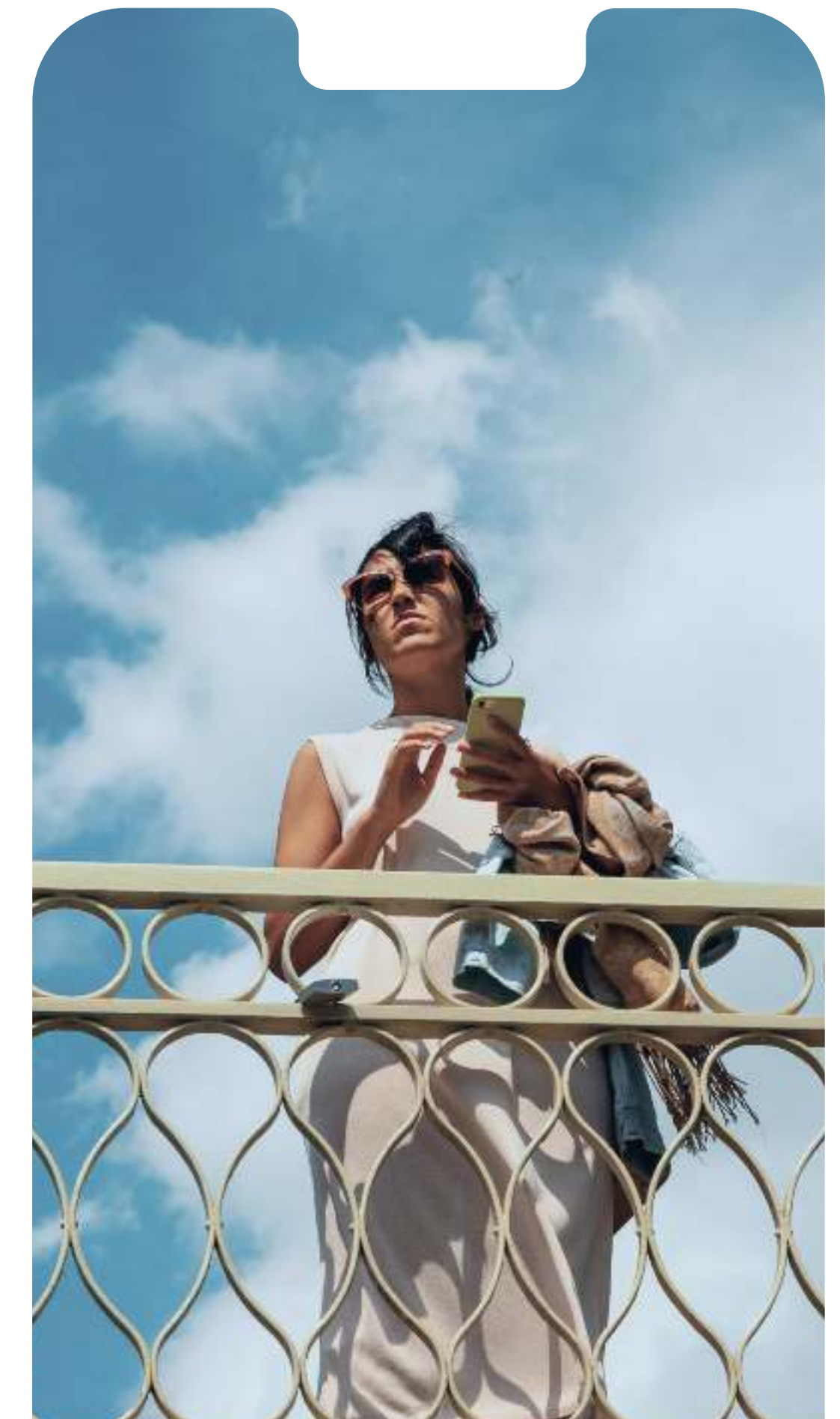


Les 50 sujets les plus fréquemment abordés dans les FAQ

- 21. Méthodes et conditions de paiement
- 22. Carrières
- 23. Confirmation de réservation
- 24. WiFi
- 25. Réservation pour la journée et visiteurs journaliers
- 26. Salle de sport
- 27. Bars et salons
- 28. Parcs d'attractions
- 29. Clubs pour enfants, aires de jeux et divertissements
- 30. Demandes spéciales
- 31. Cadeaux et bons d'achat
- 32. Mariages
- 33. Réserver un parc d'attractions

- 34. Réservations spa et le bien-être
- 35. Serviettes de bain, parasols et chaises longues pour la piscine et la plage
- 36. Type de lit
- 37. Horaires d'ouverture de la piscine
- 38. Programme de fidélisation
- 39. Offres groupées
- 40. Accessibilité
- 41. Service de chambre
- 42. Événements et spectacles
- 43. À propos de l'établissement
- 44. Accès à la piscine
- 45. Soins et prix des prestations de spa et de bien-être

- 46. Golf
- 47. Réservations directes et meilleurs tarifs
- 48. Espace membres et connexion
- 49. Réservation de groupe
- 50. Lits d'enfant, chaises hautes et poussettes



Catégories dominantes

1.

Réservations

Cette catégorie illustre l'importance pour les clients de connaître le statut de leur réservation et les changements qui peuvent l'affecter, par exemple les confirmations de réservation, les réservations de groupe et les annulations.

2.

Aménagements et équipements

La deuxième catégorie principale indique l'intérêt des clients pour tout ce que l'hôtel offre et les niveaux de service attendus, tels que les options de petit-déjeuner, les installations de la piscine, l'équipement de la salle de sport et les soins du spa.

3.

Politiques et réglementations

Cette catégorie indique le besoin des clients de comprendre leurs droits et les règles de l'hôtel, y compris les heures d'arrivée et de départ, les programmes de fidélité, les méthodes de paiement et la politique concernant les enfants.

En examinant cette liste, nous pouvons distinguer cinq catégories principales de questions fréquemment posées :

4.

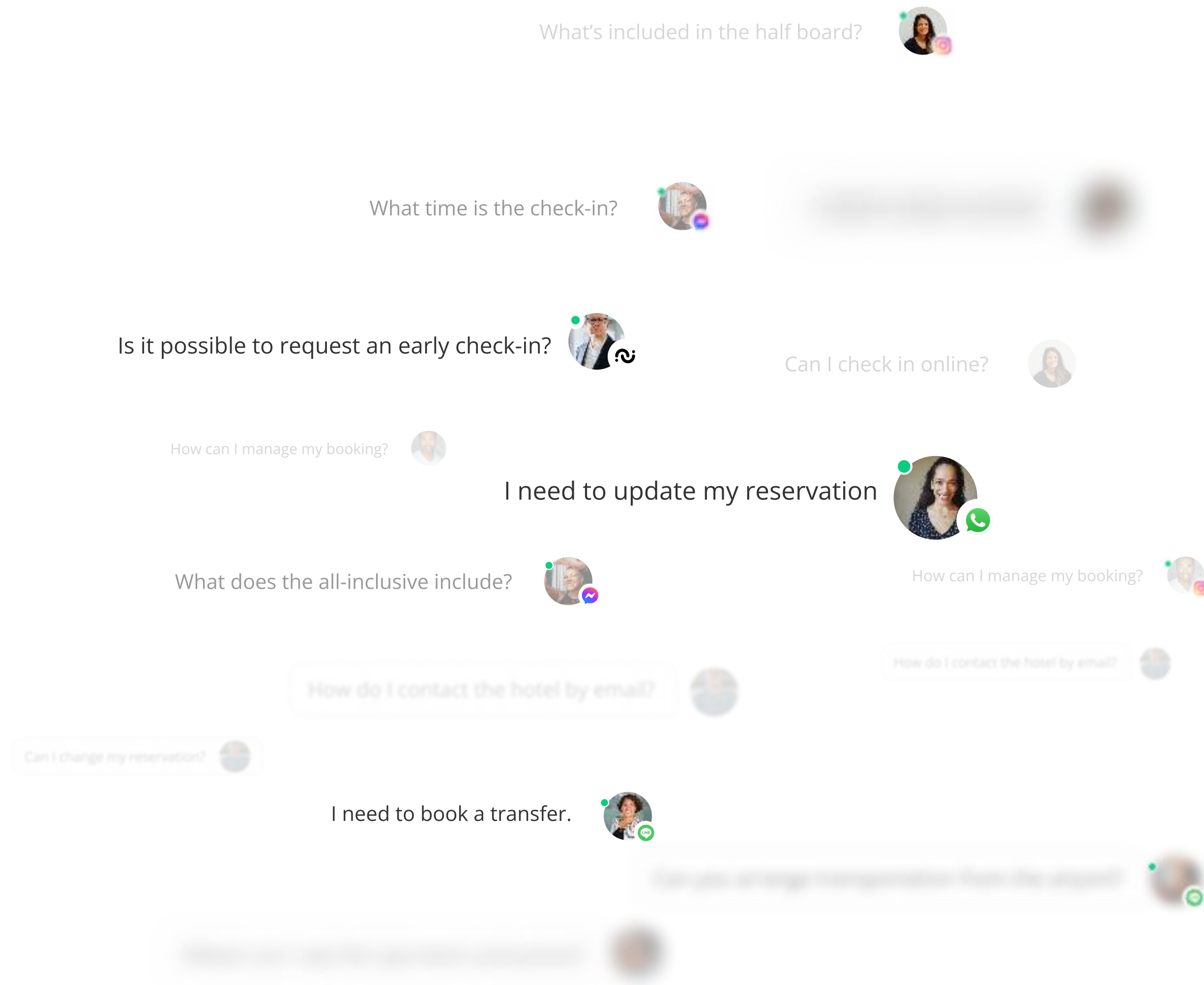
Services et offres spéciales

Les services à valeur ajoutée et les promotions qui attirent les clients ou améliorent leur expérience, par exemple transfert vers l'aéroport, chèques-cadeaux, forfaits et événements spéciaux.

5.

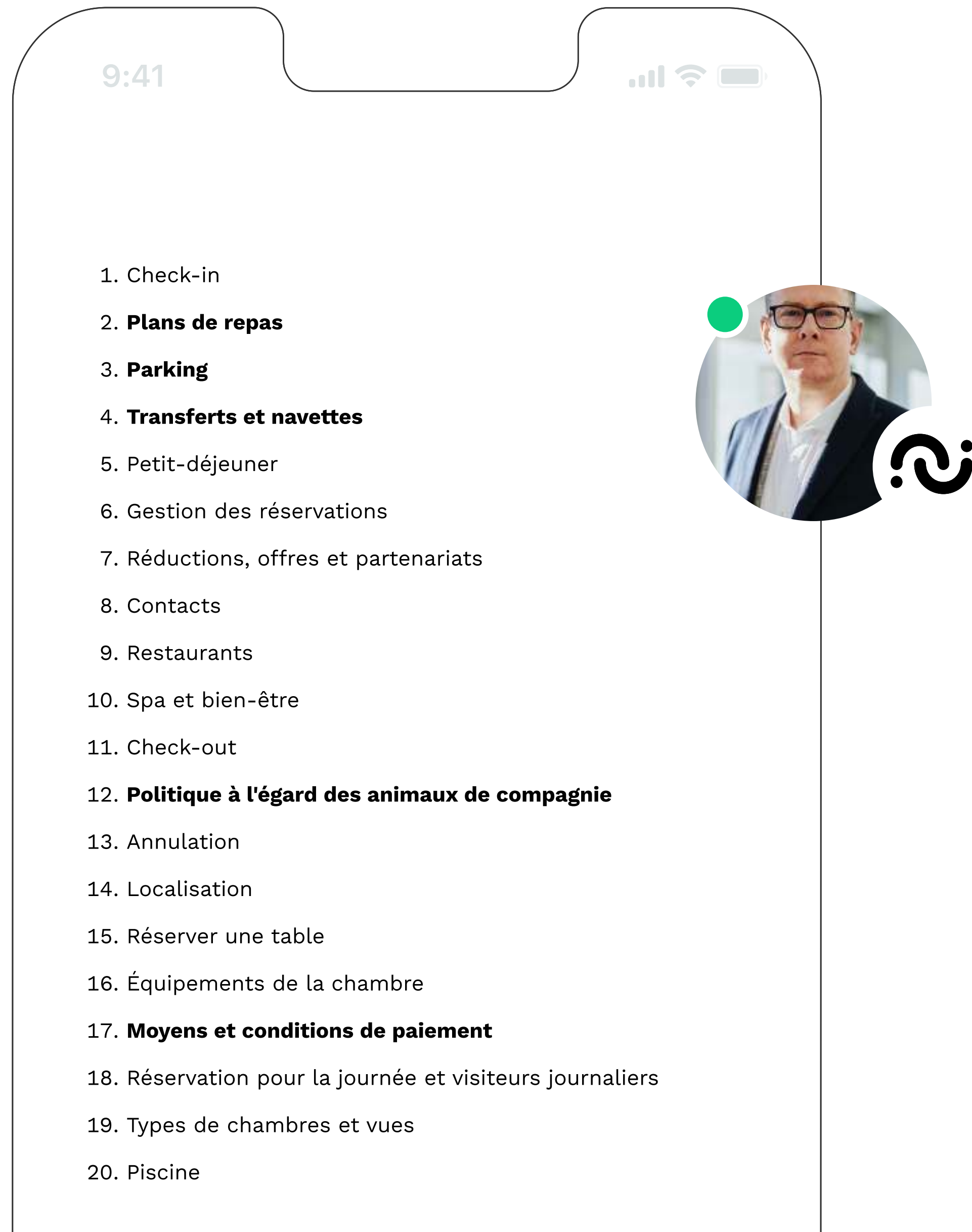
Informations générales

Enfin, de nombreux sujets peuvent entrer dans cette catégorie : horaires d'ouverture ou informations sur les installations, sur la logistique ou recherche des bons contacts.



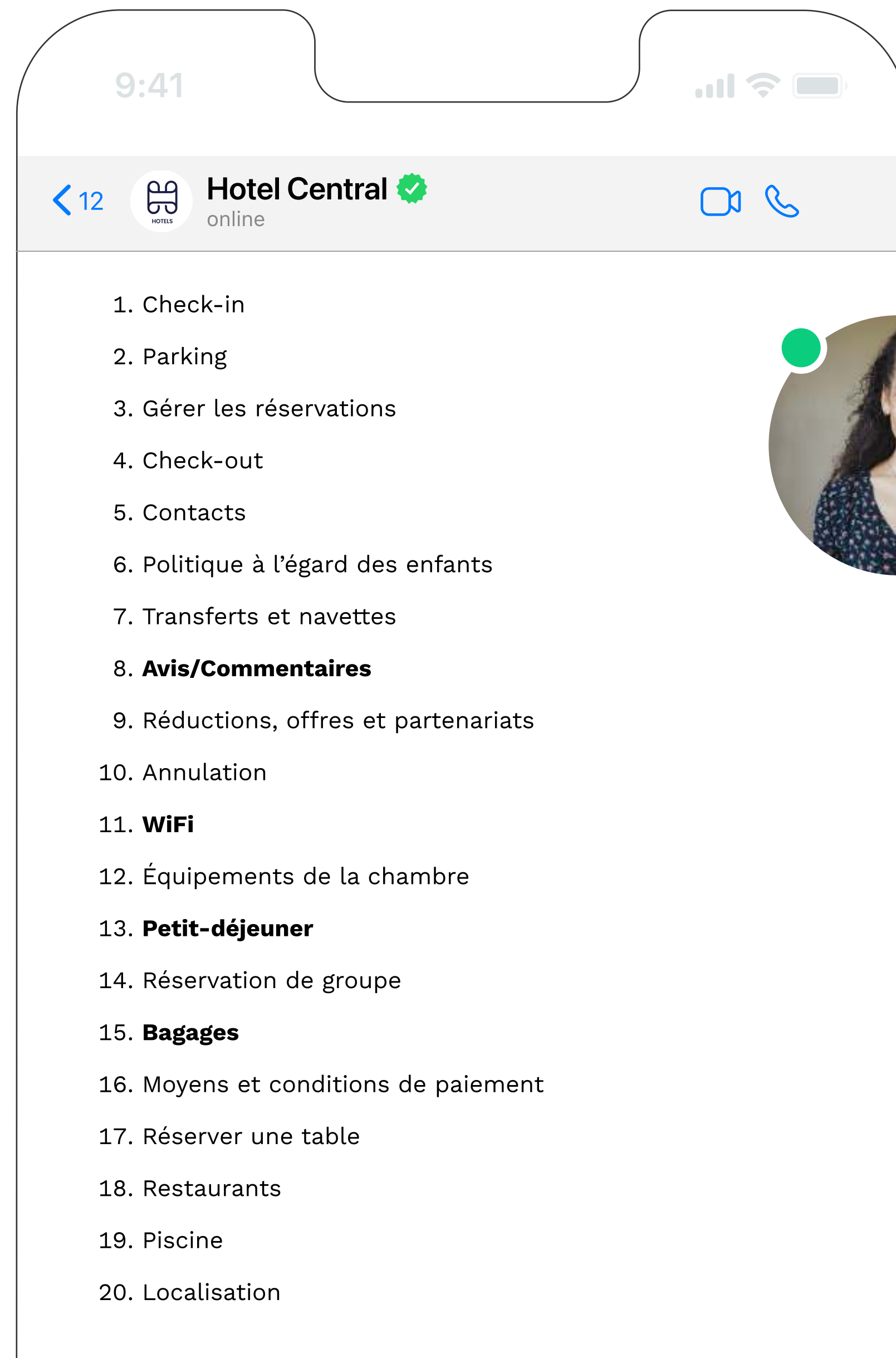
Les sujets les plus fréquents par canal

Bien que nous ayons observé de légères différences en ce qui concerne la popularité de certains sujets sur les différentes plateformes, il est évident que vous êtes susceptible de recevoir toutes sortes de questions sur chacune d'entre elles. Voici les thèmes les plus courants des demandes de renseignements, segmentés selon les canaux de communication les plus populaires.



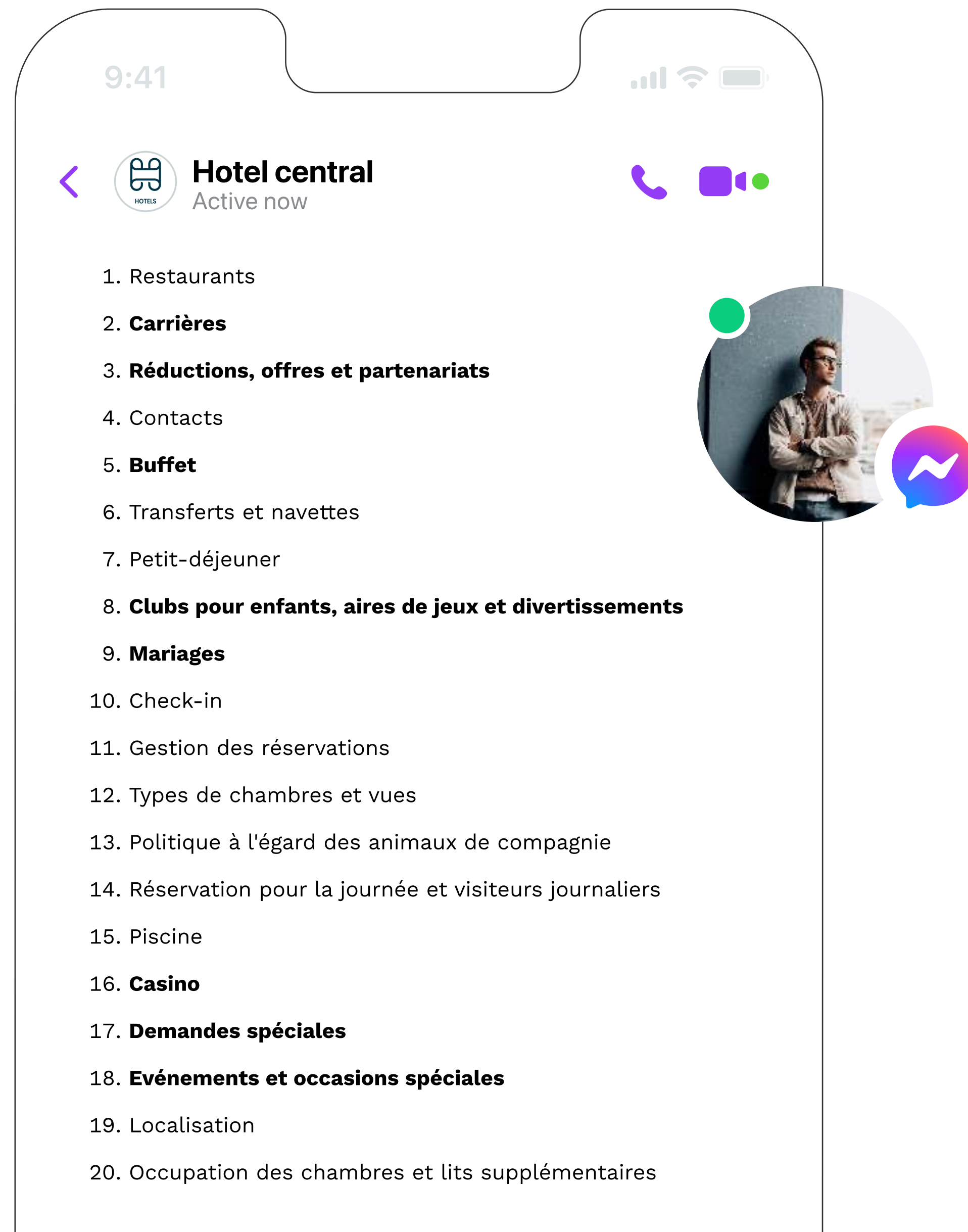
Chat du site web

Bien que les sujets abordés ici **ne varient pas de manière significative** par rapport aux sujets couramment abordés, le chat sur le site web semble contenir un grand nombre de questions qui peuvent avoir un impact sur les décisions de réservation (politique concernant les animaux de compagnie, moyens et conditions de paiement, plans de repas) et des questions logistiques préalables à **l'arrivée (parking, transferts, emplacement de l'hôtel)**. Avoir des réponses immédiates à ces questions peut **augmenter le taux de conversion des réservations et la satisfaction des clients.**



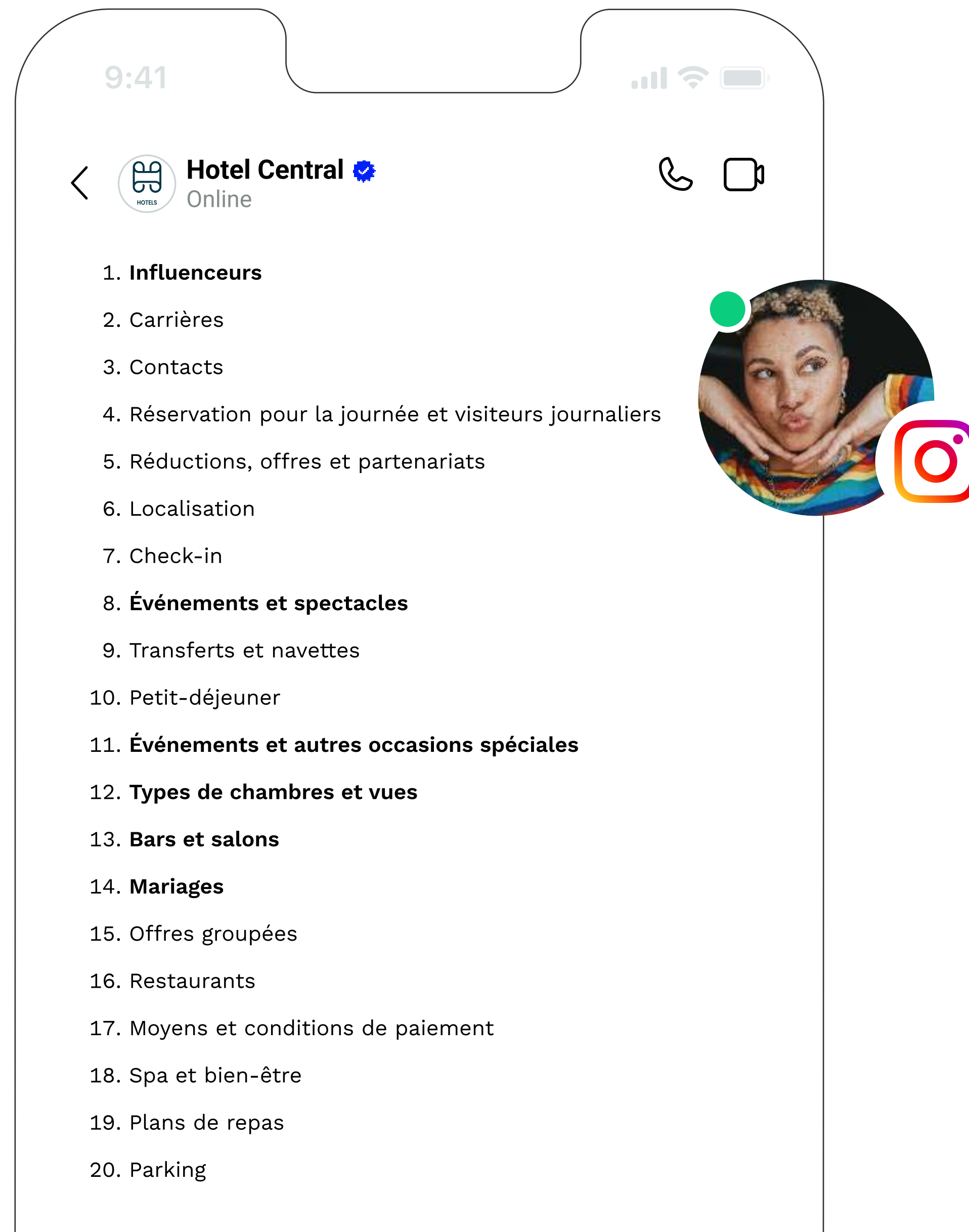
WhatsApp

L'application de **messagerie la plus populaire en Europe et en Amérique du Sud** est un canal privilégié pour de nombreux clients. Outre l'alignement global sur les tendances générales, quelques sujets ont été abordés avant même le **séjour**, par exemple les demandes de renseignement sur le **WiFi (#11)**, le **petit-déjeuner (#13)** et les **bagages (#15)**, ainsi que les demandes **d'avis (#8)**.



Facebook Messenger

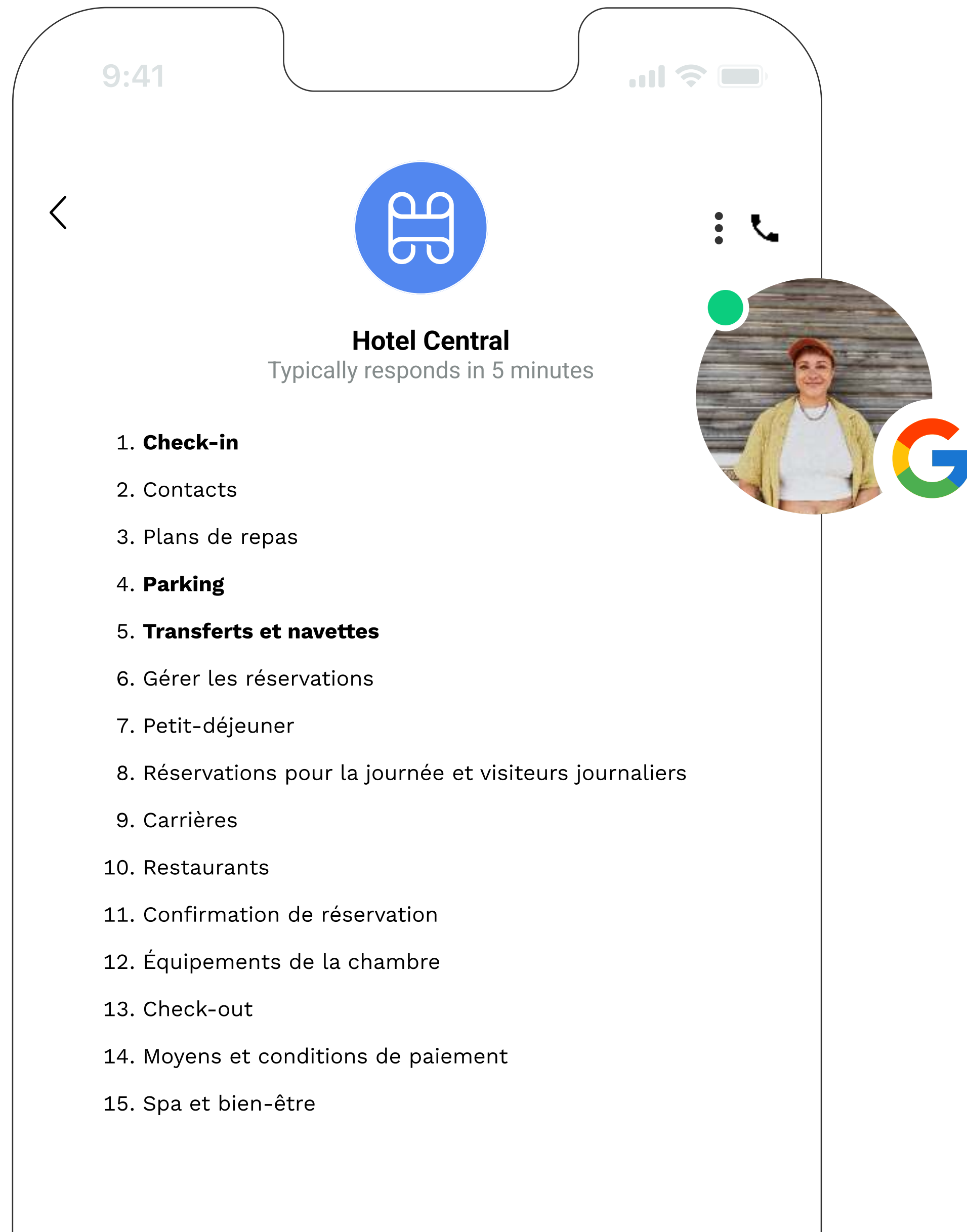
Sur la liste, on trouve plusieurs demandes concernant des prestations spéciales : **restaurants (n° 1)**, **buffets (n° 5)**, **casinos (n° 16)** ou activités pour les **enfants (n° 8)**, mais les questions générales sur les **offres d'emploi (n° 2)** et les **réductions (n° 3)** sont parmi les plus populaires.



Instagram

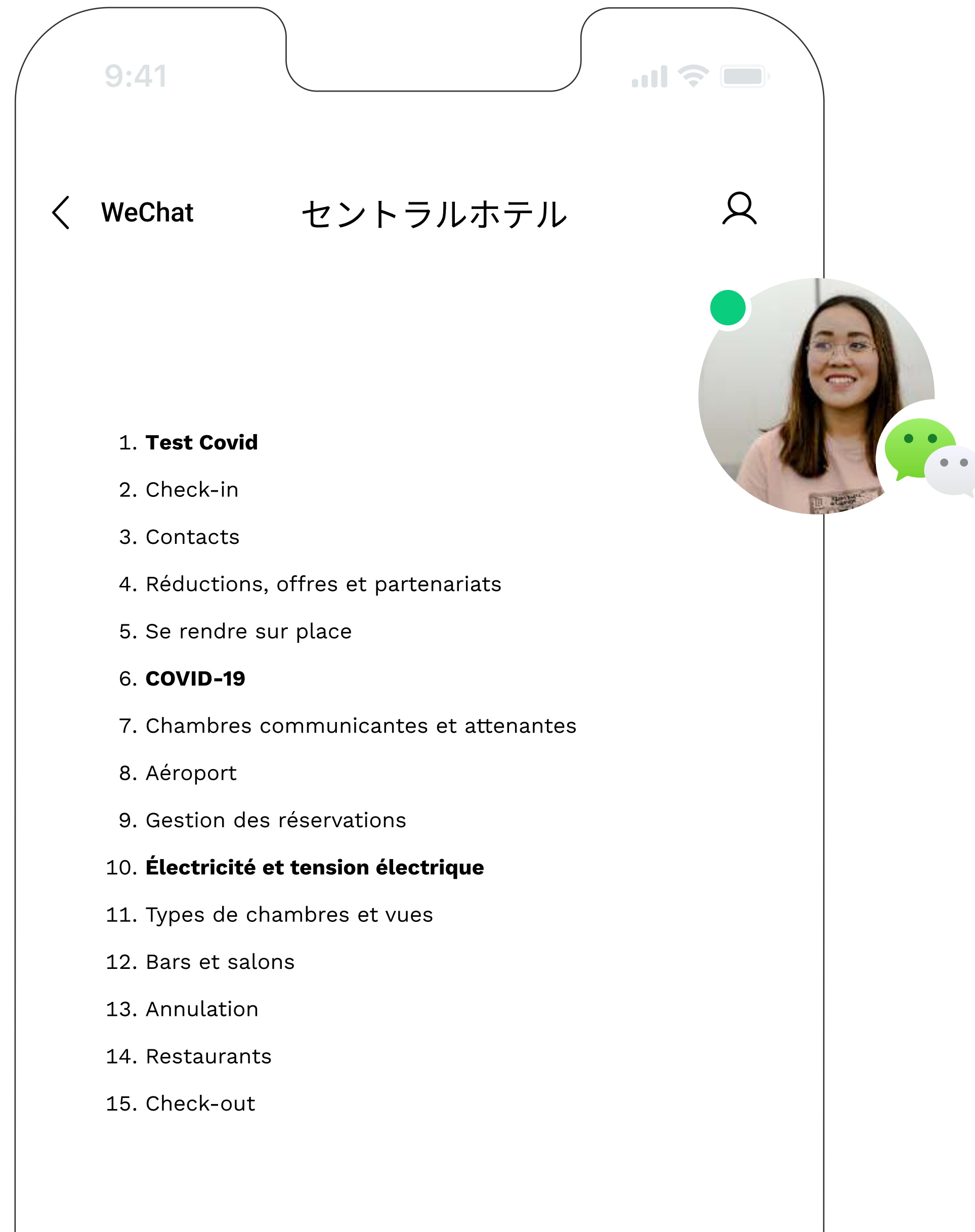
Il n'est peut-être pas surprenant que la première question posée sur cette plateforme concerne les influenceurs. Après tout, Instagram a facilité l'essor du marketing d'influence. Une plateforme visuelle principalement dominée par des contenus de lifestyle est une plateforme idéale pour présenter l'ambiance et les installations de votre hôtel. De la décoration soignée des chambres et des vues à couper le souffle (**12^e sujet le plus populaire de la FAQ**) aux installations de spa (**n° 18**), en passant par les plats appétissants servis au restaurant (**n° 10 et n° 16**) ou les **cocktails colorés servis au bar (n° 13)**.

La présentation d'un attrait visuel fort ou de votre hôtel sur cette plateforme peut également susciter des questions sur l'organisation d'événements live, de mariages et de célébrations d'autres **occasions spéciales (n° 8, n° 14 et n° 11, respectivement)**. Tirez parti de cet intérêt en établissant une liste claire des services et des installations disponibles pour accueillir des événements.



Google Business Profile (anciennement Google My Business)

Cette plateforme est le moyen le plus immédiat de poser une question à un hôtel à partir des résultats de recherche Google ou en explorant Google Maps. Les questions de logistique sont populaires, comme la confirmation des **horaires d'enregistrement (n° 1), parking et transferts (n° 4 et n° 5)**, mais elles restent en ligne avec les tendances générales des sujets les plus populaires.



WeChat

Cette plateforme de communication a montré une hausse importante des questions liées à la **COVID-19 (n° 1, n° 6)**, probablement en raison de la popularité dont l'application jouit en **Chine** et dans les pays **d'Asie du Sud-Est** ainsi que des changements survenus au niveau local en ce qui concerne les politiques de lutte contre la pandémie en 2023. Un autre sujet populaire et différent des tendances générales était **l'électricité et la tension électrique (n° 10)**, une préoccupation assez commune parmi les voyageurs internationaux en dehors de **l'Asie**.

L'IA conversationnelle de HiJiffy s'intègre à **Facebook, Instagram, WeChat, Google Business Profile, WhatsApp, Line, Telegram, aux SMS et aux emails**, et propose son propre **widget de chat en direct sur le site web**.



80%
DE TAUX
D'AUTOMATISATION
↑ **16%**
from previous 30 days

Pré-séjour
Séjour
Départ

Hotel Central

Bonjour, je suis un assistant virtuel et je peux vous aider à réserver votre prochain séjour.

J'aimerais vérifier les disponibilités pour la semaine prochaine.

Automated conversation | </> by HiJiffy

Sujets émergents

Bien que l'IA conversationnelle de HiJiffy soit déjà spécialisée dans plus de 200 sujets spécifiques à l'hôtellerie, nous continuons à l'entraîner aux nouveaux sujets chaque fois que nous remarquons un domaine à développer. Voici quelques-uns des derniers sujets de niche que nous avons ajoutés :

Cours de sport

Do you have paddel lessons?



Équipement de safari

Serrures à clé

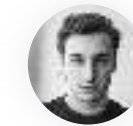
Where's the lobby?



Lobby

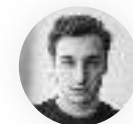
Art

Do you have a safari route?



Parking à vélos

Do you have a safari route?



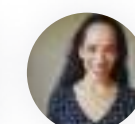
Douches pour les clients

Suites Casiers Conseils

Do you have bicycle parking?



Do you sell artworks?



Dortoirs pour femmes

Pics d'intérêt saisonniers

Par rapport au trimestre précédent, nous avons constaté une augmentation des requêtes liées aux sujets suivants :

Les sujets liés aux activités aquatiques (n°1) et de plein air (n°3) sont attendus avec l'arrivée de l'été, avec peut-être aussi une augmentation des messages provenant d'influenceurs (n°7). On peut également s'attendre à une augmentation des demandes d'avis (n°6) en haute saison.

On constate également que les clients demandent plus souvent des recommandations sur la nourriture et les boissons locales (n° 5) et les meilleurs endroits pour faire du shopping (n° 4). Il est intéressant de noter un pic d'intérêt pour les locations à long terme (n° 2), probablement en raison de l'augmentation de la mobilité et du travail à distance, Cependant, cela reste un sujet pour une autre recherche.

1. Piscine :

Can i have an extra towel?



serviettes de plage, parasols et chaises longues

2. Location à long terme

Can i add an extra tent?



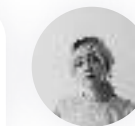
Do you have vegan options on the menu?



3. Camping

4. Shopping

I need to update my reservation



5. Cuisine

6. Commentaires sur l'hôtel

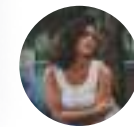
Can i use the code EXTRA10%?



7. Influenceurs

Chaque équipe en contact avec les clients a quelques bonnes anecdotes sur les demandes les plus inhabituelles et les plus étranges qu'elle a reçues, et il en va de même pour notre IA conversationnelle :

Pouvez-vous vous assurer que le numéro de ma chambre est impair ?



J'amène 2 chiens pesant moins de 7 kg. Qu'en pensez-vous ?



Les petites mains sont-elles autorisées ?



Puis-je apporter mes propres draps et mon propre oreiller ?



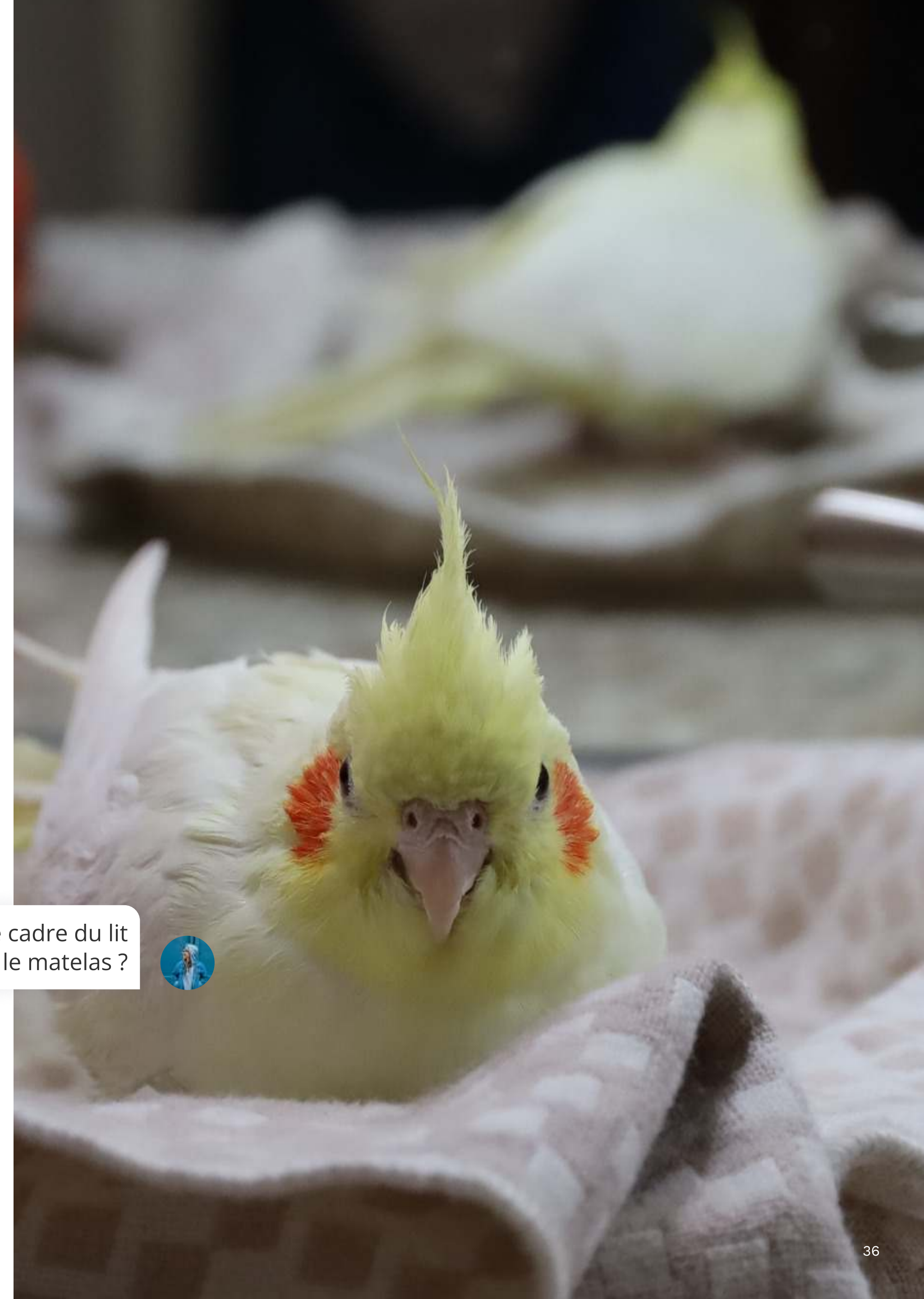
Puis-je amener mon animal exotique ?



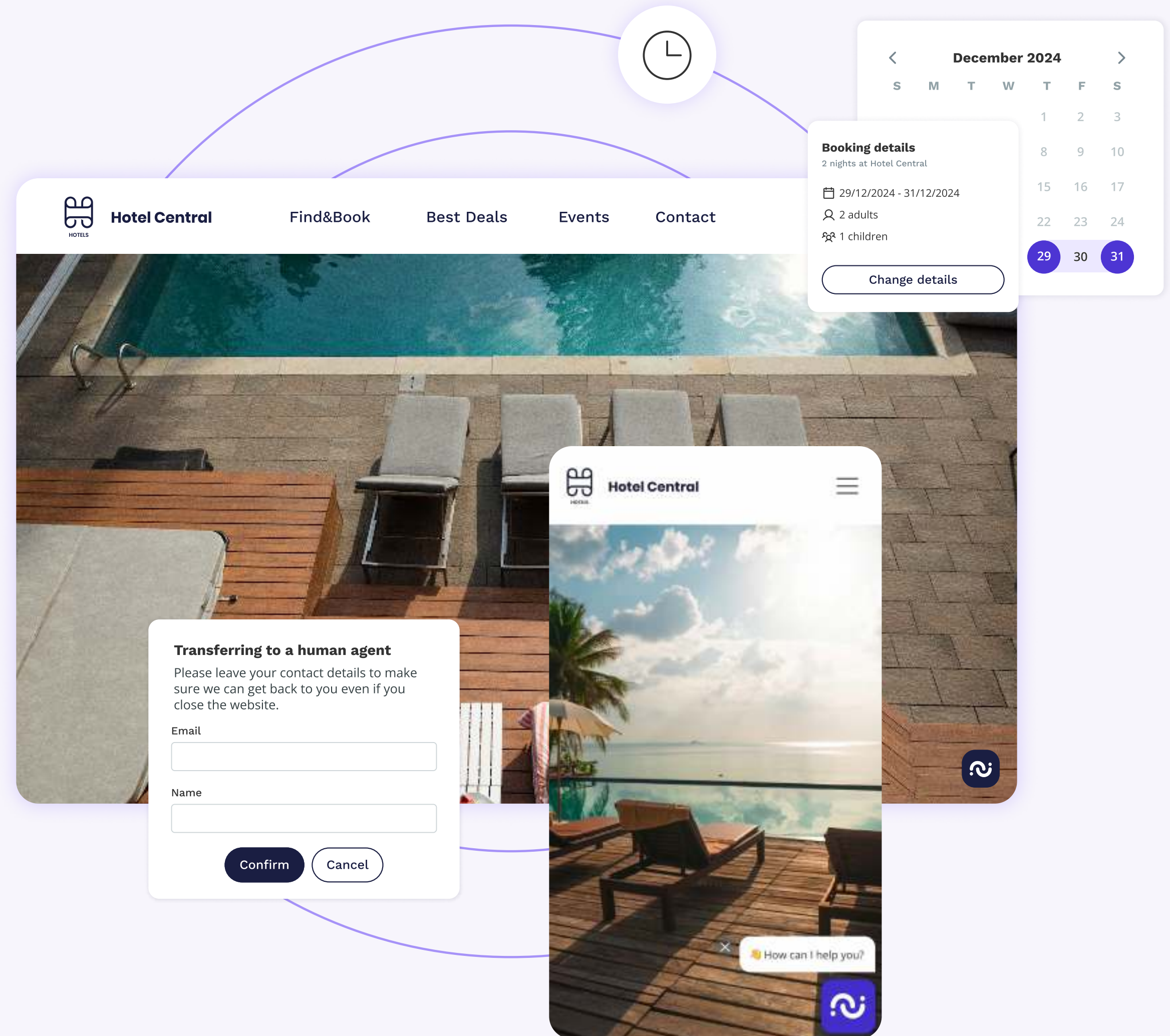
Pouvez-vous enlever le cadre du lit et ne garder que le matelas ?



Questions inhabituelles



Lorsque notre IA conversationnelle ne parvient pas à résoudre une requête, elle peut transmettre la conversation à votre personnel de manière complètement fluide. En moyenne, **le besoin d'assistance par le personnel de l'hôtel est inférieur à 15 %.**



Résumé

This report identified the most common questions travellers and guests contact hotels about. This data can guide you and your teams while reviewing publicly available information about your properties or improving supplementary information provided after the reservation.

Si le traitement du volume de requêtes entrantes reste un défi pour vos équipes, contactez-nous et organisez une démonstration personnalisée pour voir comment notre Hub de Communication Client peut vous aider :



Réponses automatiques aux questions fréquemment posées



Assistance aux clients par le biais d'un système de réservation par chat



Envoi de messages de bienvenue déclenchés automatiquement



Faciliter le check-in et check-out en ligne



Traitement des demandes internes

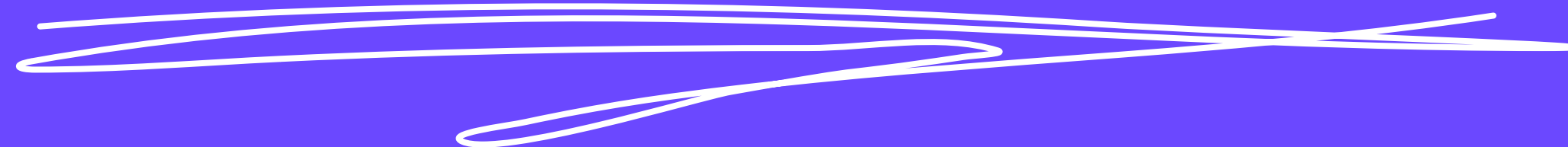


Envoi d'emails personnalisés de vente additionnelle



Diffusion d'enquêtes de satisfaction et de campagnes d'avis client

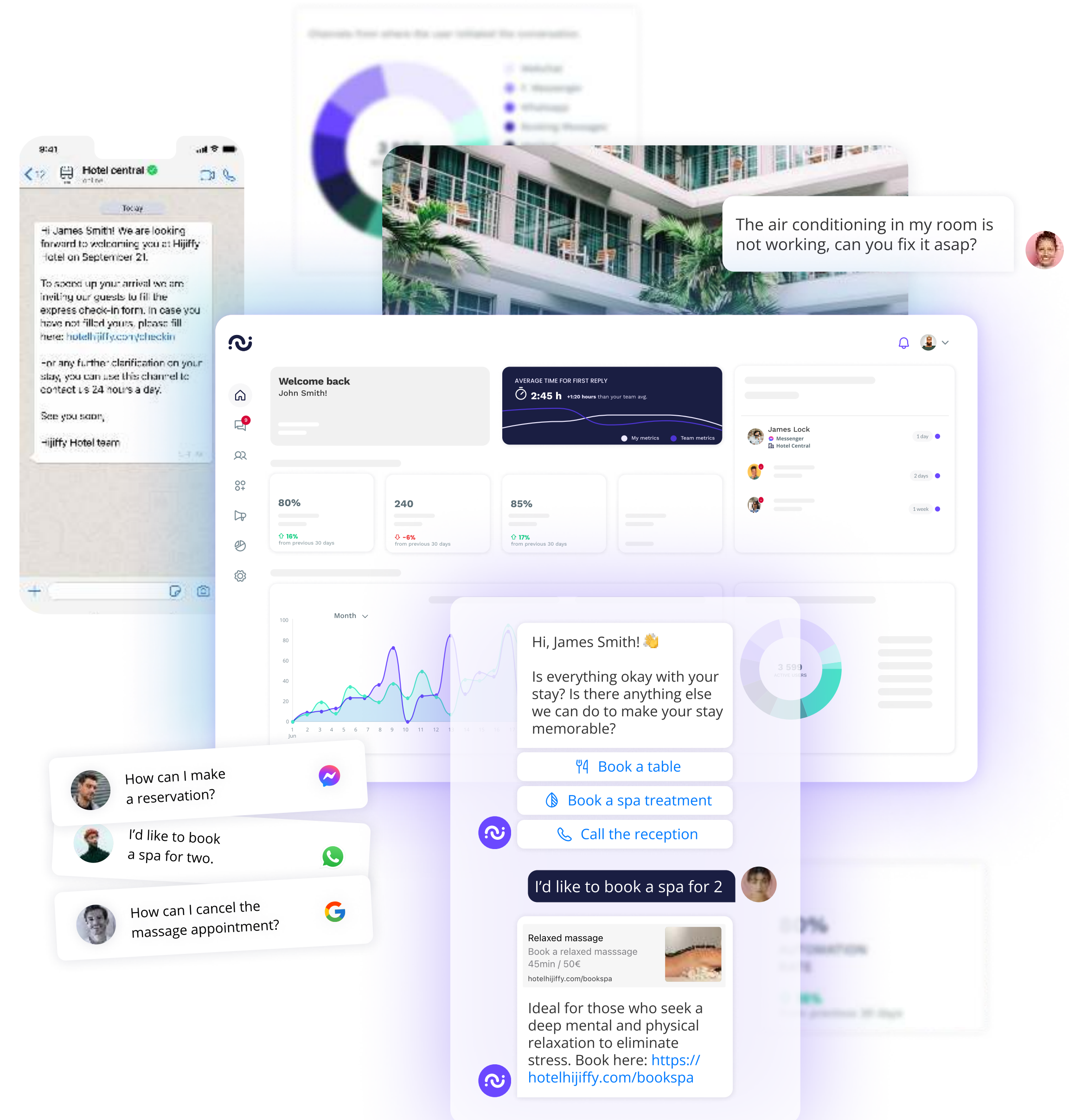
Nous espérons que vous réussirez votre mission de ne laisser aucune question client sans réponse !



À propos de HiJiffy

HiJiffy a été fondé en 2016 avec pour mission de **développer l'IA conversationnelle la plus avancée pour l'hôtellerie**. Cherchant la connexion parfaite entre les hôtels et leurs clients, HiJiffy a créé un puissant **Hub de Communication Client**.

Alimenté par son IA brevetée - **Aplysia OS** - sur **l'ensemble du parcours client**, HiJiffy permet aux hôteliers d'augmenter leurs revenus grâce aux réservations directes et à l'upselling, tout en **automatisant les tâches répétitives** afin de réduire les coûts opérationnels et d'atténuer les pénuries de personnel.



I need to update my reservation

Seamless integrations

- GUESTCENTRIC ROIBACK
- MEWS EXPERIENCE
- Host planet
- Guestline sequoia

50+ integrations

Hi, I'm in room 456, and I would like to have a king-size bed please.

こんにちは、456号室にいます。キングサイズのベッドをお願いします

9:41

Hotel central online

express check-in form. In case you have not filled it, please fill it here: hotelhijiffy.com/checkin

For any further clarification on your stay, you can use this channel to contact us 24 hours a day.

See you soon,

Hijiffy Hotel team

0:17 9:41 AM ✓

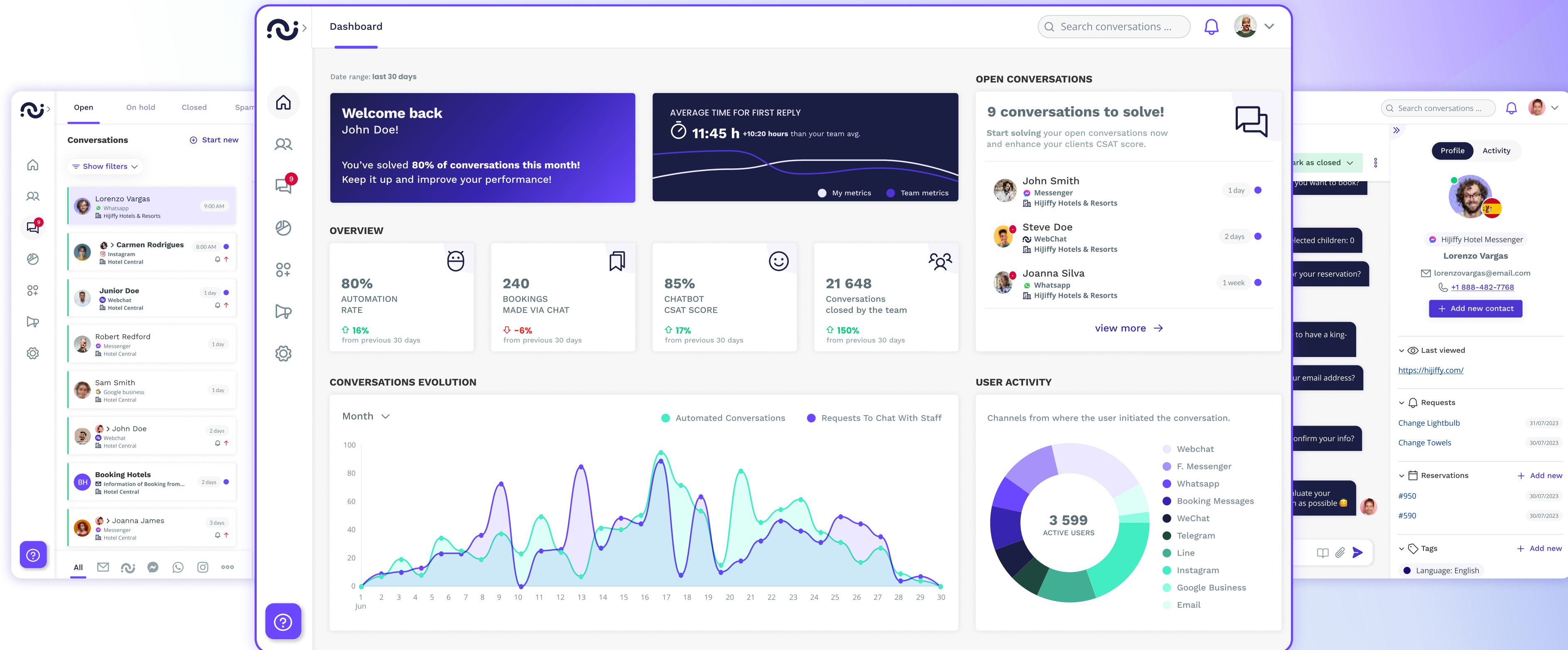
0:17 9:41 AM ✓

0:25 9:50 AM ✓

0:17 9:51 AM ✓

En 2023, plus de 1 800 hôtels dans plus de 50 pays réimaginent la communication avec leurs clients grâce à la solution omnicanale de HiJiffy qui propose des innovations technologiques de pointe comme l'IA auto-apprenante, l'analyse de sentiments, l'assistance vocale, GPT-4, et plus encore.

L'expérience client gérée en un seul endroit.



Centralisez, automatisez et mesurez votre service client et vos communications sur une seule plateforme puissante

Connectons-nous !

info@hijiffy.com

+351 21 123 0217

hijiffy.com



[Hotel Tech Report](#)

[#workatHiJiffy](#)

[Réserver une démo](#)