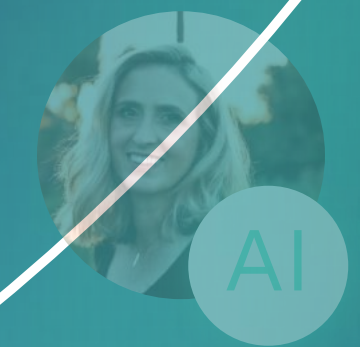


# L'IA

## conversationnelle dans les hôtels



Comment transformer le parcours client du début jusqu'à la fin  
(et au-delà)



- [03](#) Introduction
- [06](#) Qu'est-ce que l'IA conversationnelle ?
- [07](#) Avant la réservation : les recherches initiales
- [10](#) Réservation : un process simplifié et personnalisé
- [12](#) Avant l'arrivée : capitaliser sur l'anticipation
- [13](#) Check-in : faire une bonne première impression
- [14](#) Pendant le séjour : améliorer l'expérience client
- [15](#) Check-out et au-delà : un départ mémorable
- [16](#) Résumé
- [17](#) Sources et lectures complémentaires



## Introduction

En hôtellerie, l'impact de l'intelligence artificielle (IA) conversationnelle continue de prendre de l'importance. Elle alimente les chatbots et les concierges virtuels des hôtels, offrant des réponses instantanées aux questions des clients, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. À même de comprendre les nuances du langage humain et d'identifier les intentions, elle peut également apprendre des interactions pour améliorer ses réponses au fil du temps. Conçue pour gérer une variété de tâches, comme l'explore cette publication, l'IA conversationnelle permet aux hôteliers de simplifier et d'automatiser les communications avec les clients, d'accroître leur satisfaction, de générer plus de revenus et de réduire la charge de travail du personnel de l'hôtel.

Comme l'indique un guide sur l'IA adressé aux leaders de l'hôtellerie et publié par Hotel Operations en 2023:

**“l'IA n'est plus un mot qui fait le buzz mais est en train de trouver sa place dans des applications pratiques, ce qui aura des conséquences importantes pour nous.”**



Plusieurs facteurs accélèrent l'adoption des technologies basées sur l'IA par le secteur de l'hôtellerie :

## Incitation par les organes directeurs

En 2022, le Conseil mondial du voyage et du tourisme et la Commission européenne du voyage ont formulé des recommandations officielles à l'intention des gouvernements et du secteur privé pour remédier à la **pénurie de 1,2 million de personnes** dans l'industrie du voyage et du tourisme rien qu'en Union européenne. L'un de ces organismes préconise « l'adoption de solutions technologiques et numériques innovantes pour améliorer les opérations quotidiennes ». À la suite de cela, des investissements importants dans les entreprises technologiques de l'hôtellerie en Europe ([PYMNTS, 2022](#) ; [EU-Startups, 2023](#)) ont eu lieu, ce qui a soutenu la poursuite des **avancées technologiques dans le domaine de l'IA conversationnelle**.



pénurie de  
1,2 million de  
personnes



## Les attentes des clients

Les clients sont habitués à utiliser des technologies intelligentes dans leur vie quotidienne et s'attendent à une commodité similaire lors de leur séjour à l'hôtel. L'étude réalisée par Oracle en 2022 a révélé que 67 % des voyageurs seraient intéressés par des hôtels utilisant l'IA pour un service personnalisé, et 36 % des clients opteraient pour une expérience entièrement numérique et sans contact, avec un personnel hôtelier disponible uniquement sur demande.



# 36 %

opteraient pour une expérience entièrement numérique

## 67 % des voyageurs seraient intéressés par des hôtels utilisant l'IA pour un service personnalisé

**85%**

AI AGENT  
CSAT SCORE

↑ **17%**

from previous 30 days

### Guest Request

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

## Acquérir un avantage concurrentiel

Outre la capacité à générer davantage de revenus via l'augmentation des réservations directes, les échanges par écrit avec les clients est un autre domaine où le retour sur investissement (ROI) est évident. Les hôtels peuvent réduire considérablement le temps que le personnel consacre aux demandes répétitives en adoptant l'IA conversationnelle, car cet outil permet aux équipes hôtelières de se concentrer sur l'amélioration de l'expérience client, un facteur essentiel pour la satisfaction et la fidélisation de la clientèle (Hospitality Investor, 2022).

Cette publication étudie des exemples et des **avantages découlant de la mise en œuvre de l'IA conversationnelle** à chaque étape du parcours client pour aider à mieux comprendre le **rôle de cette technologie avancée dans les communications avec les clients.**

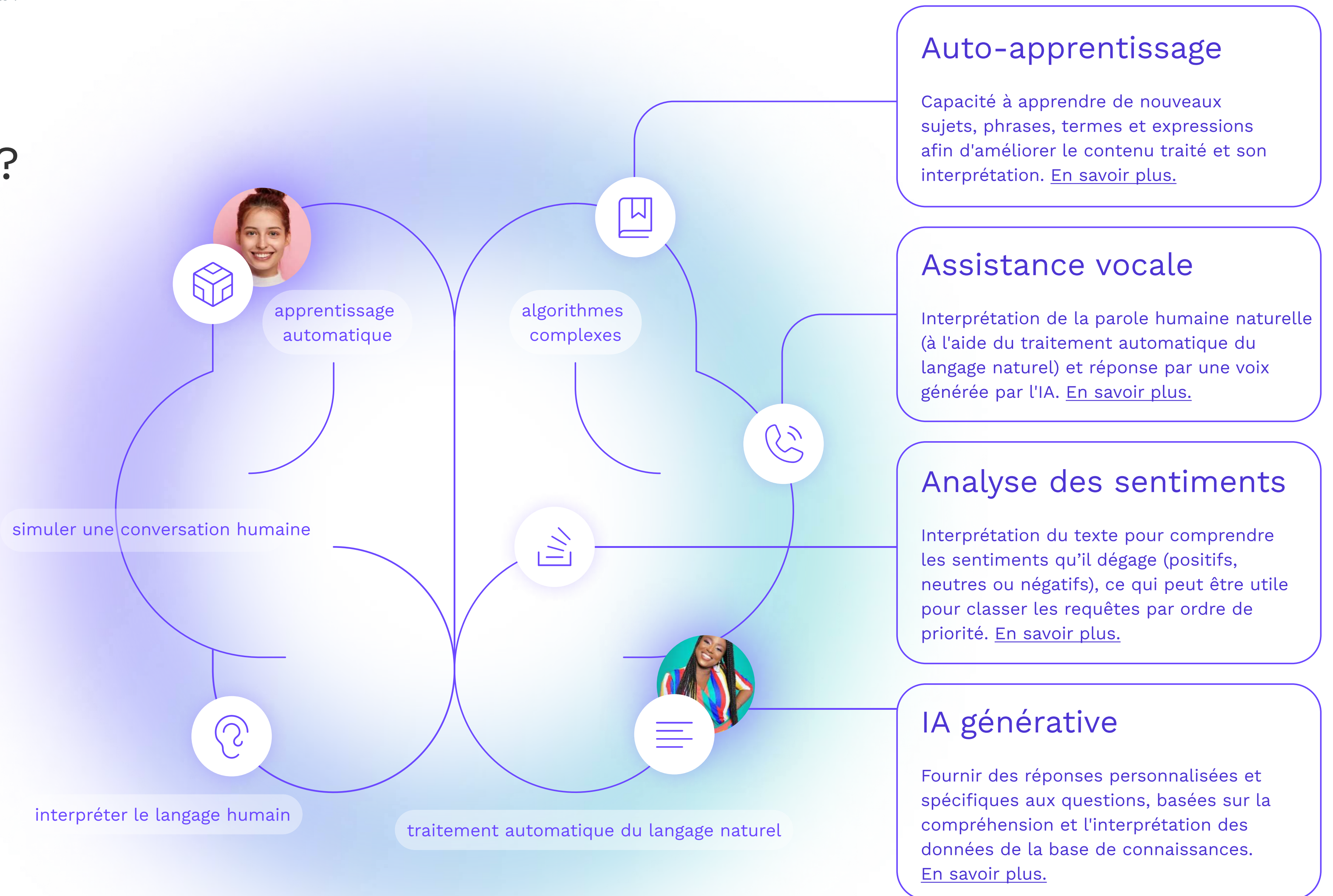


# Qu'est-ce que l'IA conversationnelle ?

En termes simples, l'IA conversationnelle peut être définie comme une technologie avancée capable de simuler une **conversation humaine**. La technologie basée sur l'IA qui la compose utilise des **algorithmes complexes**, le **traitement automatique du langage naturel (NLP)**, et l'**apprentissage automatique** pour comprendre, traiter et **interpréter le langage humain**, ainsi que pour répondre aux requêtes.

La portée et la capacité des solutions alimentées par l'IA conversationnelle varient en fonction de la combinaison de différentes technologies. Lorsque vous choisissez une solution basée sur l'IA pour votre hôtel, tenez compte de l'engagement du fournisseur en matière d'innovation et d'amélioration continue, car ce domaine connaît fréquemment de nouveaux développements.

Avant d'explorer les applications basées sur l'IA conversationnelle sur l'ensemble du parcours client, il est utile de faire le tour de quelques fonctionnalités et capacités avancées qui améliorent les performances et ouvrent de nouvelles opportunités.

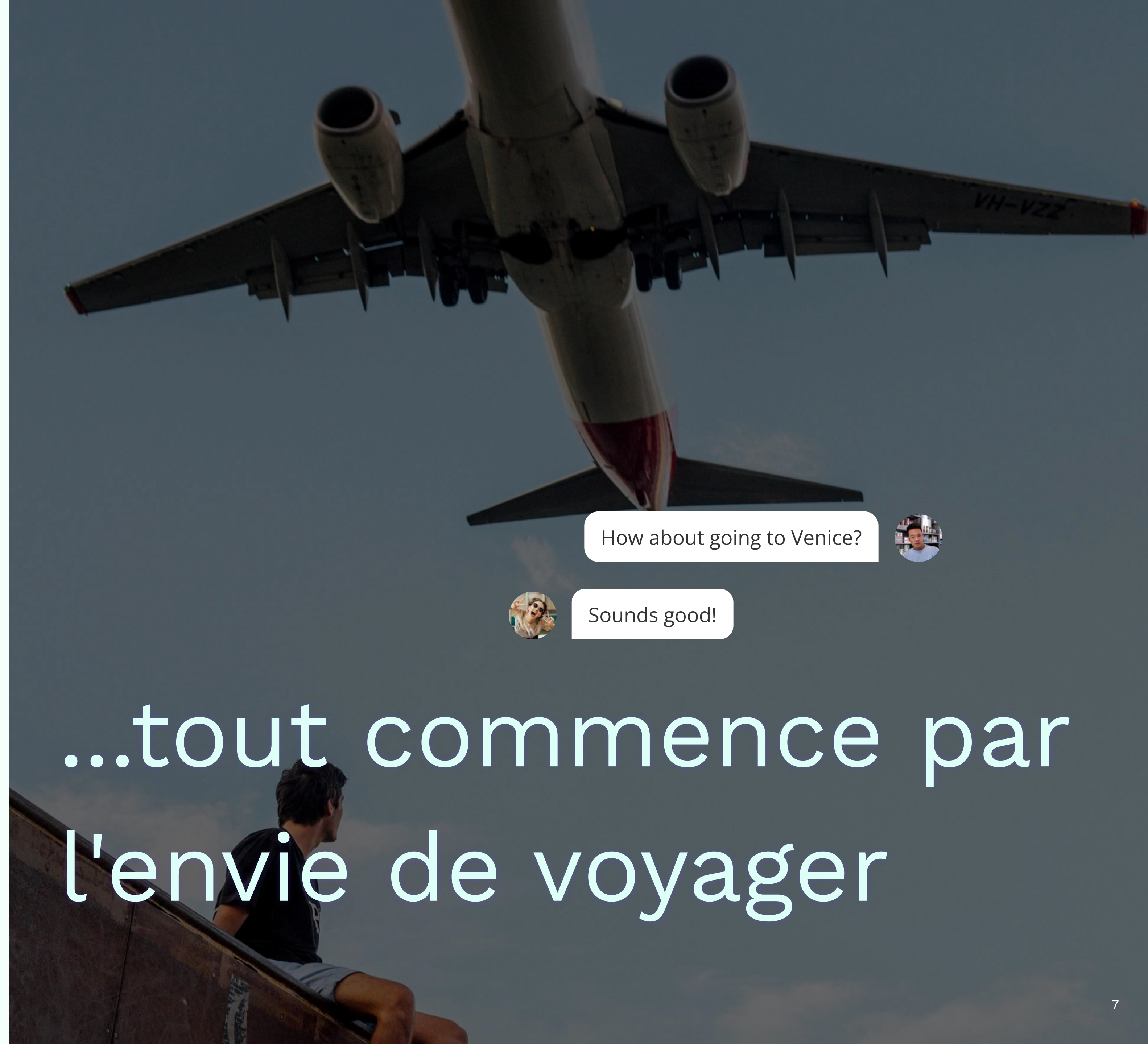




## Avant la réservation: les recherches initiales

Pour vos futurs clients, tout commence par l'envie de voyager. **Ils choisissent leur destination préférée et commencent à regarder les options d'hébergement.** À ce stade du parcours client, le défi pour les hôteliers est de capter l'attention, de susciter l'imagination et de lever les doutes et les hésitations des voyageurs.

Vos équipes marketing et de distribution doivent s'assurer que vos établissements sont présentés de manière attrayante sur votre **site web officiel, sur vos réseaux sociaux et sur les plateformes OTA (comme Airbnb, Booking, etc.), si vous en utilisez.** Une fois que vous aurez capté leur attention - avec des supports multimédias et des offres à ne pas manquer - la plupart des voyageurs iront plus loin dans leurs recherches.



...tout commence par  
l'envie de voyager

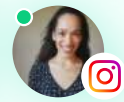


En lisant les commentaires des clients précédents et en analysant les équipements de la chambre et les services de l'hôtel, ils seront probablement amenés à demander plus de détails et à poser des questions complémentaires. L'étude de HiJiffy de 2023, qui a analysé plus de 1,7 million de requêtes clients traitées par son IA conversationnelle, a identifié cinq catégories de questions clés :

Tout type de réservations ●

Good morning! What are your plans for today? Would you like to book a restaurant, spa or other service? We can help you with that

What does the all-inclusive include?



Aménagements et équipements

Politiques et réglementations

Reservations	+ Add new
347	30/07/2023
423	12/09/2023

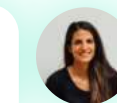
I need to book a transfer.



Services et offres spéciales

Informations générales

What's included in the half board?

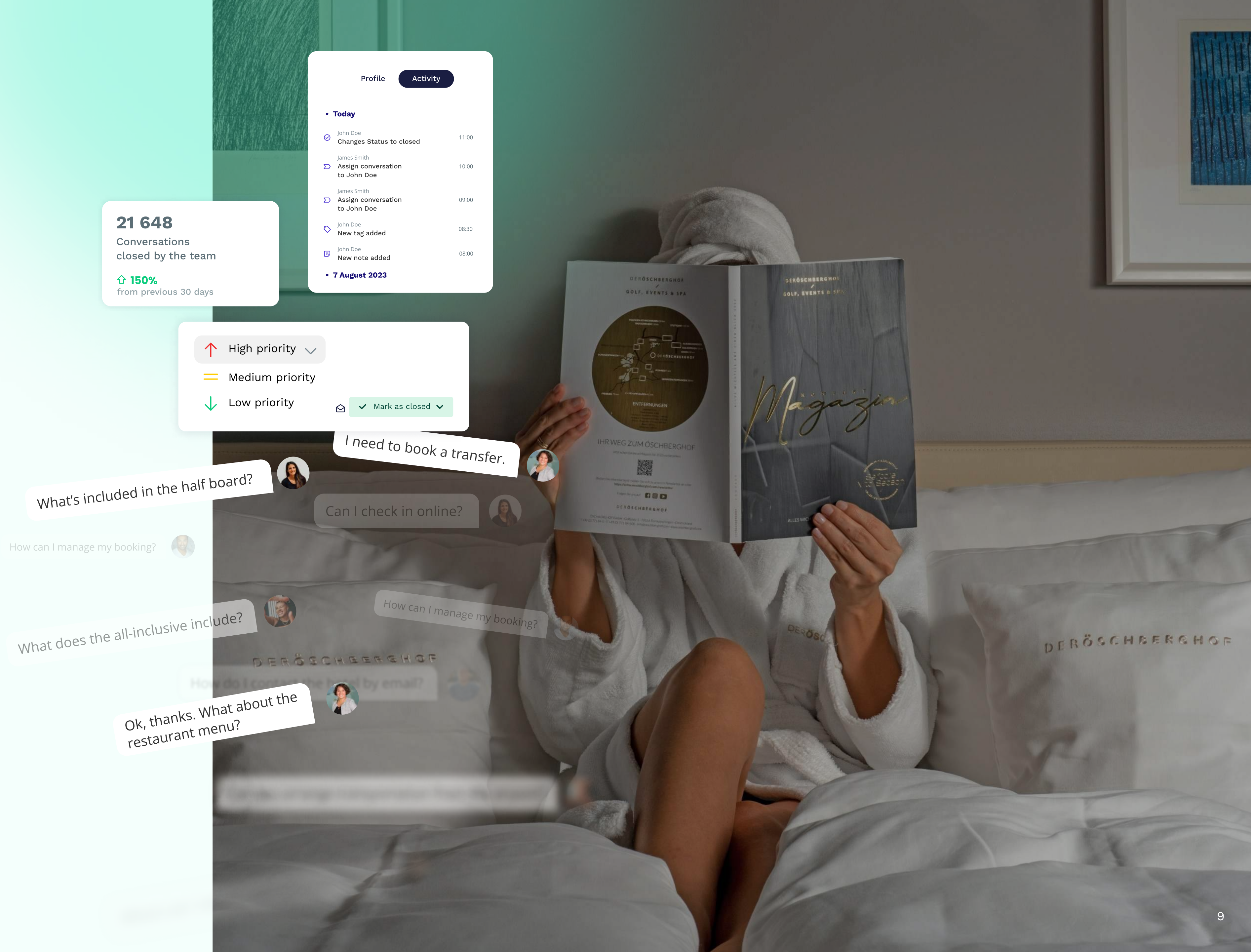


C'est un excellent exemple de la façon dont l'IA conversationnelle peut être efficacement mise en œuvre dans le parcours client pour répondre aux questions fréquemment posées (FAQ). HiJiffy indique que l'IA conversationnelle qui alimente son Hub de Communication Client permet de **résoudre plus de 80 % des demandes des clients de manière autonome.**



Les meilleurs chatbots alimentés par cette technologie peuvent être installés non seulement sur votre site web, mais aussi sur les réseaux sociaux, les applications de messagerie et d'autres plateformes de votre hôtel. Recherchez une solution qui centralise toutes les communications avec les clients en un seul endroit, **comme une boîte de réception omnicanale**, afin de **réduire la charge de travail du personnel** et de **pouvoir parcourir les demandes et collecter les données des clients rapidement et efficacement**.

L'IA conversationnelle peut **analyser les informations présentées par les voyageurs** dans le chat et les utiliser pour **proposer des recommandations personnalisées attrayantes** alignées avec leurs préférences. En entretenant l'intérêt, vous augmentez vos chances de passer à l'étape de la réservation.



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

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

↑ High priority ▾  
= Medium priority  
↓ Low priority

✓ Mark as closed ▾

What's included in the half board?

I need to book a transfer.

Can I check in online?

How can I manage my booking?

What does the all-inclusive include?

How can I manage my booking?

Ok, thanks. What about the restaurant menu?

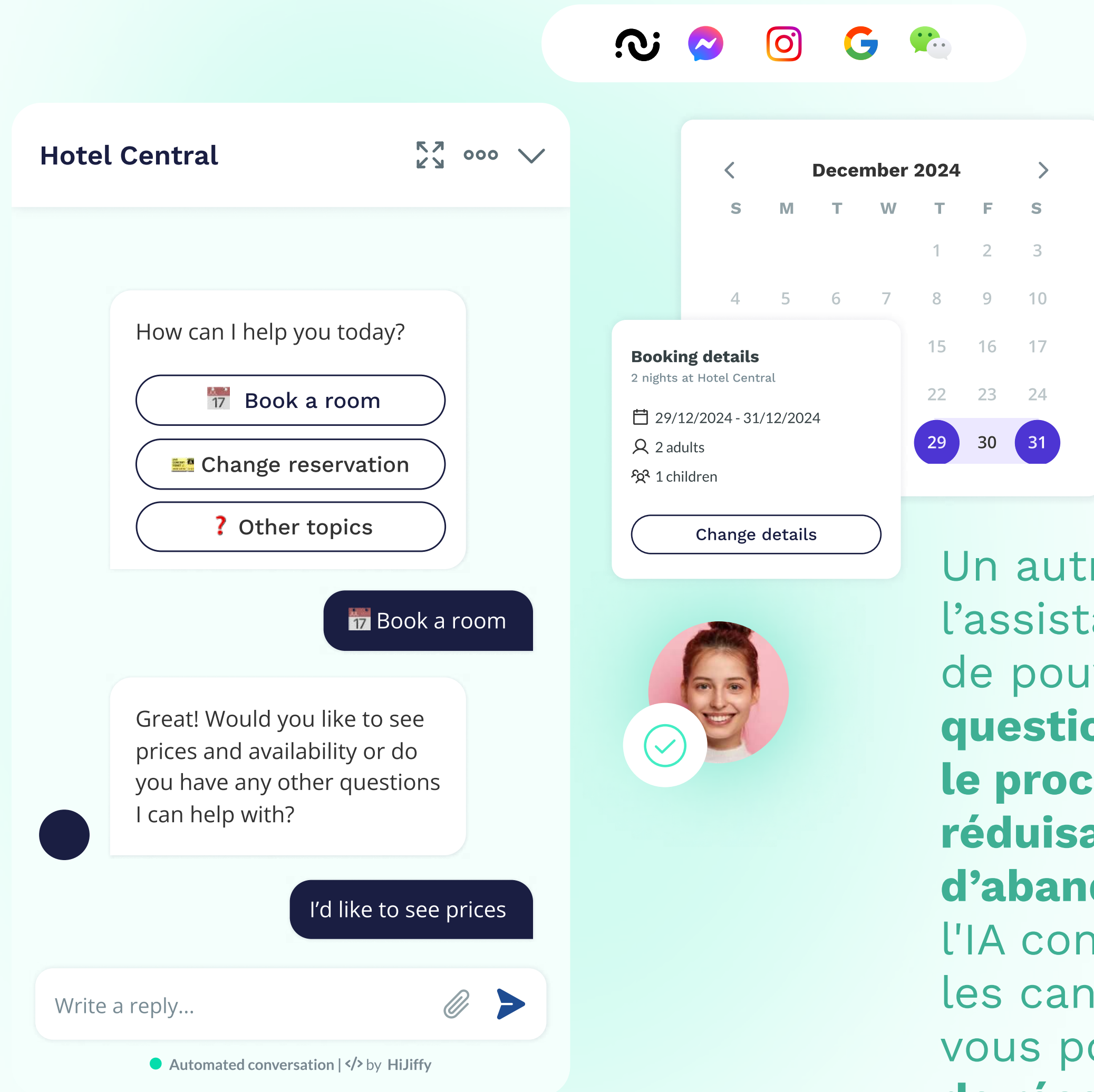


# Réservation: un process simplifié et personnalisé

Une fois que le voyageur a décidé de séjourner dans votre hôtel, il passera à l'étape de la réservation. Ici, la mise en œuvre de l'IA conversationnelle peut **stimuler le nombre de réservations directes** et **augmenter les revenus issus de l'upselling**.

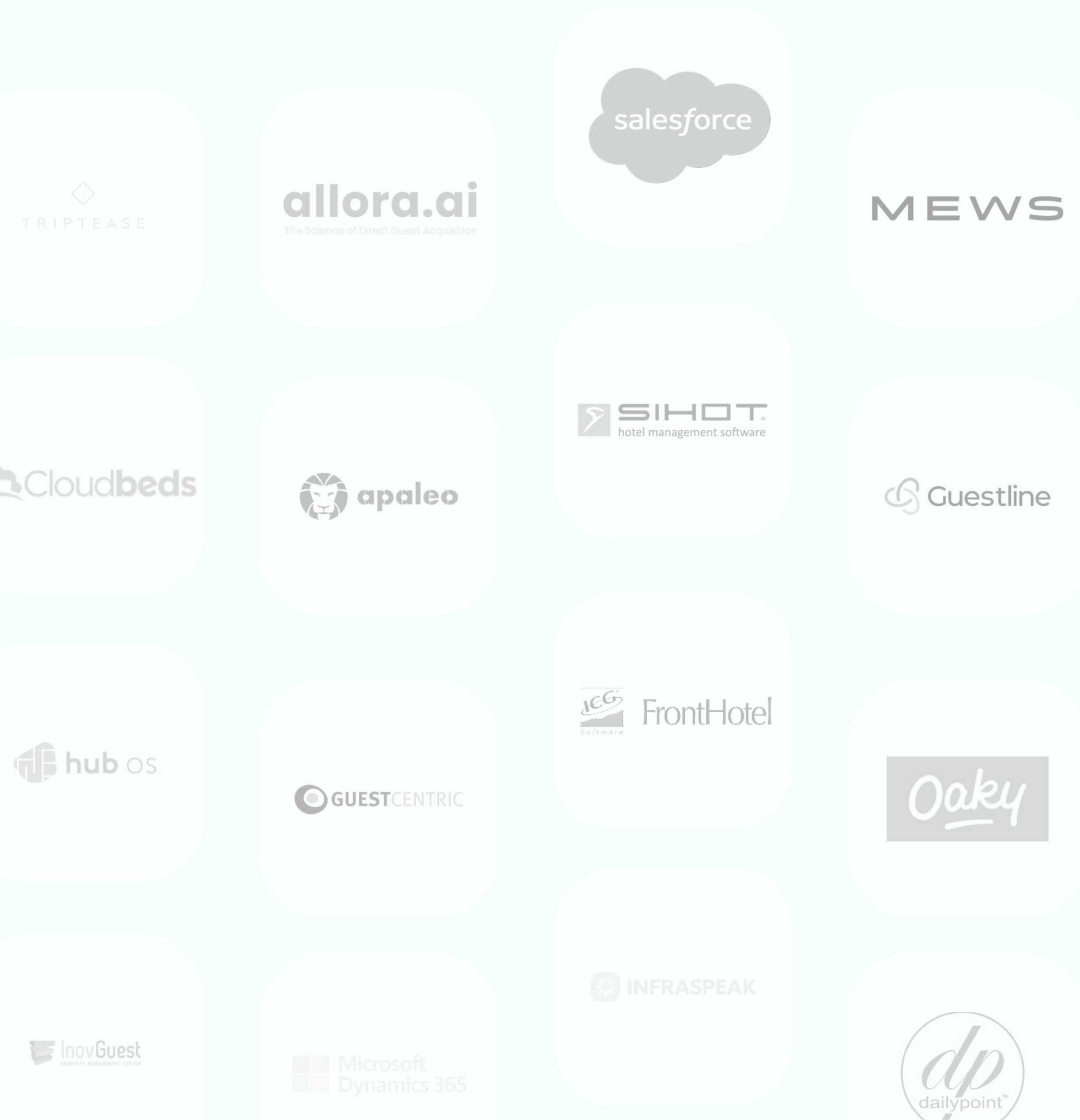
Un système de réservation d'hôtel basé sur l'IA **fournit une assistance tout au long du process de réservation**, de manière conversationnelle. En posant une série de questions dans le cadre d'un chat intégré dans le site web de l'hôtel ou d'autres canaux de communication, il recueille les informations nécessaires (telles que les coordonnées, les dates, les options de chambre préférées) pour traiter la réservation. Les données peuvent ensuite être **transmises à l'équipe de réservation**.

Si votre hôtel utilise un moteur de réservation avec une solution d'IA conversationnelle intégrée, les données peuvent être directement transférées. Le client peut ainsi **effectuer sa réservation en toute simplicité**.



Un autre avantage de l'assistance fournie par l'IA est de pouvoir **répondre aux questions des clients pendant le process de réservation, réduisant ainsi le taux d'abandon**. En mettant en œuvre l'IA conversationnelle sur tous les canaux de communication, vous pouvez lancer le **process de réservation au moment qui convient le mieux à votre client**.





Grâce à des intégrations avec d'autres solutions tech hôtelières, l'IA conversationnelle peut utiliser les données collectées dans le chat pour suggérer des offres hôtelières personnalisées et des **opportunités d'upselling ciblées** (surclassement de chambre, expériences), contribuant ainsi à **augmenter les conversions** mais aussi à générer plus de **revenus par réservation**.

générer  
plus de  
**revenus par  
réservation**



# Avant l'arrivée: capitaliser sur l'anticipation

À ce stade du parcours client, vous devez utiliser l'IA pour susciter l'enthousiasme avant l'arrivée à l'hôtel. Continuer à poser les bases d'une excellente expérience pour les clients en proposant des suggestions utiles qui permettent de rendre leur arrivée aussi commode que possible et de maximiser les possibilités de générer des revenus grâce à des opportunités d'upselling et de cross-selling adaptées.

Communiquez avec les clients sur leurs réseaux sociaux et applications de messagerie préférés pour bénéficier de meilleurs taux d'ouverture et, par conséquent, de conversion. Envoyez une campagne automatisée à vos clients avant leur arrivée afin d'établir un canal immédiat et interactif, comme WhatsApp, pour répondre à toutes leurs questions.

Comme l'IA conversationnelle prend note des préférences des clients **durant les conversations et les interactions**, vous pouvez utiliser ces données pour leur envoyer des offres personnalisées avant leur arrivée, comme des **surclassements de chambre**, des rendez-vous spa, des **transferts vers l'aéroport, ou d'autres activités et expériences**. Si votre hôtel utilise un système de gestion hôtelière (PMS) qui peut s'intégrer à l'IA conversationnelle, vous pouvez améliorer de manière significative l'efficacité de vos tactiques d'upselling et de cross-selling.

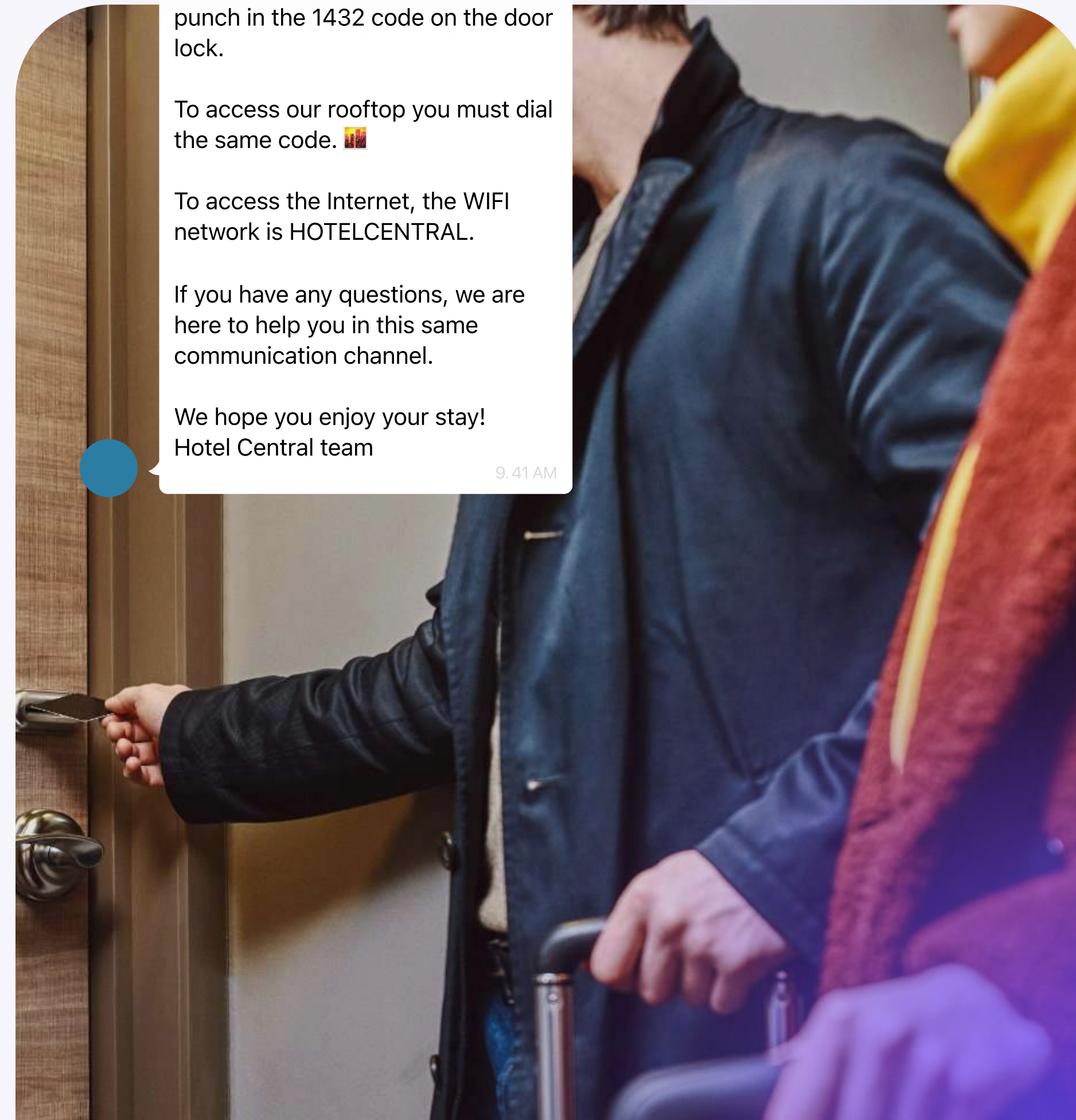




# Check-In: faire une bonne première impression

À ce stade, deux moments peuvent avoir un impact positif et durable sur l'expérience de vos clients : le process de check-in proprement dit et un accueil agréable dans votre hôtel, qui met en avant tout ce que vous avez à offrir. L'un des avantages les plus significatifs que l'IA conversationnelle peut apporter lors du check-in est la **réduction des temps d'attente à la réception.**

Comme l'a souligné un groupe d'experts sur [Revfine](#) (2022), la pandémie a accéléré la transformation numérique dans le secteur de l'hôtellerie, et un nombre croissant de clients s'attendent à ce que les options de check-in automatique, sans contact, deviennent la norme. Des solutions tech hôtelières telles que les clés digitales permettent un check-in entièrement autonome pour les clients et réduisent considérablement la charge de travail de l'équipe de réception de l'hôtel.



Si votre hôtel utilise déjà de telles solutions, elles peuvent être intégrées à l'IA conversationnelle pour **collecter et vérifier les informations nécessaires auprès des clients avant leur arrivée.** Vous pouvez également mettre l'IA conversationnelle à contribution et automatiser l'envoi d'une campagne à vos clients leur demandant de remplir un formulaire de pré-check-in, afin que votre personnel n'ait plus qu'à vérifier leurs données et à délivrer une clé à leur arrivée.

Lorsque vos clients arrivent à l'hôtel, vous pouvez également leur envoyer **un message de bienvenue automatisé** contenant des informations utiles telles que le mot de passe Wifi, une présentation des installations de l'hôtel et un récapitulatif des règles principales. Profitez de cette occasion pour sensibiliser vos clients au service de [conciergerie virtuelle](#) multilingue immédiat que vous proposez 24h/24 et 7j/7, grâce à l'IA conversationnelle. Les meilleures solutions d'IA conversationnelle proposent des intégrations avec une série de systèmes de gestion hôtelière (PMS) afin de pouvoir inclure des informations et des offres personnalisées dans ces campagnes.



# Pendant le séjour: améliorer l'expérience client

Vous pouvez offrir aux clients un **service de conciergerie virtuelle alimenté par l'IA tout au long de leur séjour à l'hôtel**. L'IA conversationnelle facilite les retours d'information en temps réel, en identifiant les problèmes ou les demandes spéciales de vos clients. Être proactif et en mesure de répondre immédiatement aux demandes, soit en les résolvant de manière autonome, soit en les portant à l'attention du personnel de l'hôtel, **améliore l'expérience globale des clients et optimise l'efficacité opérationnelle**.

Par exemple, au lieu d'appeler la réception, un client peut envoyer un message WhatsApp à l'hôtel pour signaler qu'il a besoin de serviettes supplémentaires ou qu'il souhaite changer une ampoule. Les plateformes d'IA conversationnelle spécialisées dans l'hôtellerie proposent une gamme d'intégrations avec des solutions tech hôtelières populaires, telles que les systèmes de gestion des hôtels. Le concierge virtuel pose les questions complémentaires nécessaires au client, rassemble toutes les informations et les transmet directement aux systèmes opérationnels ou alerte un membre du personnel compétent.

The screenshot shows a WhatsApp chat with 'Hotel Central' (online). The chat history includes a greeting from 'HiJiffy Hotel team' and a welcome message. A new message from 'Hi Claire Blanchard!' asks, 'Is everything okay with your stay? Is there anything else we can do to make your stay memorable?'. Below the message are three suggested actions: 'Book a table', 'Book a spa treatment', and 'Call the reception'. There are also two audio messages in the chat, one from the hotel and one from the guest.

A collection of customer questions in speech bubbles, each accompanied by a small circular profile picture of a person. The questions are: 'How do I contact the hotel by email?', 'How much does the parking cost?', 'Is there a fridge in the room?', 'Do you have a spa?', 'What does the all-inclusive include?', and 'Is the parking free?'.

Un autre avantage est l'**augmentation du RevPAR et du coût par chambre disponible grâce à l'upselling et le cross-selling** (American Hotel & Lodging Association, 2023). Le concierge virtuel alimenté par l'IA peut recommander des activités personnalisées et des offres spéciales aux clients de l'hôtel en exploitant les données des conversations précédentes, les demandes de renseignements ou les données disponibles dans votre PMS. Ce service sur mesure et attentif renforce le lien avec la marque de votre hôtel et stimule la fidélisation des clients potentiels.



# Check-out et au-delà: un départ mémorable

Alors que le séjour de vos clients à l'hôtel touche à sa fin, il est essentiel de veiller à ce que les derniers moments passés dans votre établissement soient aussi agréables que possible. Ces dernières interactions peuvent déterminer l'impression générale des clients, qu'ils **seront peut-être amenés à partager dans un commentaire en ligne**.

**Utilisez l'IA conversationnelle pour simplifier le check-out.** Vous pouvez envoyer un message automatique à vos clients la veille de leur départ pour qu'ils remplissent toutes les informations nécessaires, les informant également du solde à payer avec des instructions sur comment effectuer un paiement à l'avance pour éviter les temps d'attente à la réception. Si vos clients ont des questions, l'assistant alimenté par l'IA peut soit y répondre soit les transférer au personnel de la réception.

Dear James Smith,  
Time flies when you're having fun!

🕒 Your check-out is tomorrow at 11:00 AM.

But worry not, there's still time to enjoy the magic of Hotel Central.

If you wish to store your luggage, we're happy to do it for you. 🧳

Cherish every moment, and remember, you're always welcome back!

9:41 AM

< 12 Hotel Central online 📞 📧

Thank you, James Smith!

From all of us at Hotel Central, a heartfelt thank you for choosing us. 🍷

It was an absolute pleasure hosting you, and we can't wait to welcome you back to our haven.

We'd be grateful if you could share your experience on TripAdvisor: <https://bitly/review>.

Until we meet again, au revoir!  
Hotel Central

En utilisant les données disponibles sur les clients, l'IA peut **suggérer des services potentiellement utiles** tels que la navette vers l'aéroport, le late check-out (check-out tardif, en français) ou le stockage des bagages à la réception. Elle peut générer des revenus grâce à des offres de cross-selling, mais elle offre surtout une occasion de plus de ravir vos clients avec un service d'excellente qualité.

Le jour de leur départ, il est utile d'**automatiser l'envoi d'un formulaire de retour d'information ou d'une demande d'évaluation** sur des plateformes populaires telles que Google ou TripAdvisor. Vous pouvez également profiter de cette occasion pour promouvoir des programmes de fidélisation pour les clients qui reviennent, en capitalisant sur l'expérience positive que vos clients ont eue dans votre établissement.

What is the check-out time? 🗣️

Is there a late check-out option? 🗣️

I need to book a transfer. 🗣️



# Résumé

L'IA conversationnelle améliore chaque point de contact entre l'hôtel et ses clients : des questions avant l'arrivée, en passant par l'aide à la réservation, aux réponses instantanées pendant le séjour et aux procédures de check-out simplifiées. La mise en œuvre de cette technologie tout au long du parcours client dans votre hôtel offre une série d'avantages qui aident à créer une expérience fluide, efficace et personnalisée :



Assistance multilingue et réponses instantanées 24 heures sur 24, 7 jours sur 7



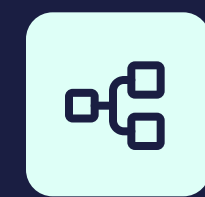
Communications automatisées et personnalisées avec les clients



Amélioration de l'expérience client et augmentation des revenus grâce à des campagnes d'upselling adaptées



Amélioration de la rétention et de la fidélisation des clients



Des opérations efficaces grâce à des intégrations transparentes avec d'autres systèmes hôteliers



Commodité pour les clients et réduction de la charge de travail pour le personnel de l'hôtel

Prenant en considération les recommandations des organes directeurs en faveur de l'adoption de technologies intelligentes pour remédier à la pénurie de personnel dans le secteur, ainsi que les attentes des clients concernant l'adoption de solutions alimentées par l'IA par les hôtels, les hôteliers devraient réimaginer et transformer leurs communications avec les clients à l'aide de l'IA conversationnelle.



# Sources et lectures complémentaires

## Sources

American Hotel & Lodging Association. 2023. *AI for Hospitality - Whitepaper*. [https://www.ahla.com/sites/default/files/HTNG\\_AI\\_Whitepaper.2023.pdf](https://www.ahla.com/sites/default/files/HTNG_AI_Whitepaper.2023.pdf)

European Travel Commission. 2022. *1.2 million travel and tourism jobs across the EU will remain unfilled unless urgent action is taken*. <https://etc-corporate.org/news/according-to-wttc-and-etc-1-2-million-travel-tourism-jobs-across-the-eu-will-remain-unfilled-unless-urgent-action-is-taken/>

EU-Startups. 2023. *Lisbon-based HiJiffy raises €3.8 million to expand its conversational AI for hotels to DACH region*. <https://www.eu-startups.com/2023/06/lisbon-based-hijiffy-raises-e3-8-million-to-expand-its-conversational-ai-for-hotels-to-dach-region/>

HiJiffy. 2023. *What Hotel Guests Really Want to Know – Top 50 Questions Asked in Summer 2023*. <https://www.hijiffy.com/resources/e-books/top-50-questions-asked-by-hotel-guests>

HiJiffy. 2023. *HiJiffy's conversational AI at PortoBay automates 80% of guest queries, facilitates pre-check-ins, and increases direct bookings and cross-selling*. <https://www.hijiffy.com/success-stories/portobay>

HiJiffy. 2023. *Kora Living's journey to 60% online check-ins, increased cross-selling, and automating 83% of guest queries with HiJiffy's conversational AI*. <https://www.hijiffy.com/success-stories/kora-living>

Hospitality Investor. 2022. *What return on investment can hoteliers expect from artificial intelligence?* <https://www.hospitalityinvestor.com/content/what-return-investment-can-hoteliers-expect-from-artificial-intelligence>

Hotel Operations. 2023. *AI for Hotels: A Guide to Artificial Intelligence for Hospitality Leaders*. <https://hoteloperations.com/ai-hotels-hospitality/>

Oracle. 2022. *Une nouvelle étude d'Oracle montre que les voyageurs français veulent en majorité séjourner dans des hôtels high tech et à faible interaction humaine*. <https://www.oracle.com/fr/news/announcement/oracle-hospitality-in-2025-consumer-research-study-2022-06-01/>

PYMNTS. 2022. *Europe's Hospitality Tech Companies See Strong Funding Week*. <https://www.pymnts.com/news/investment-tracker/2022/europe-hospitality-tech-companies-see-strong-funding-week/>

Revfine. 2022. *Does Contactless Check-In Improve the Guest Experience?* <https://www.revfine.com/does-contactless-check-in-improve-guest-experience/>

## Pour aller plus loin

HiJiffy. 2023. *Explained: How the new version of Aplysia uses GPT*. <https://www.hijiffy.com/resources/articles/explained-how-the-new-version-of-aplysia-uses-gpt>

HiJiffy. 2022. *Explained: The self-learning capacity of HiJiffy's conversational AI*. <https://www.hijiffy.com/resources/articles/self-learning-capacity-of-hijiffys-conversational-ai-aplysia>

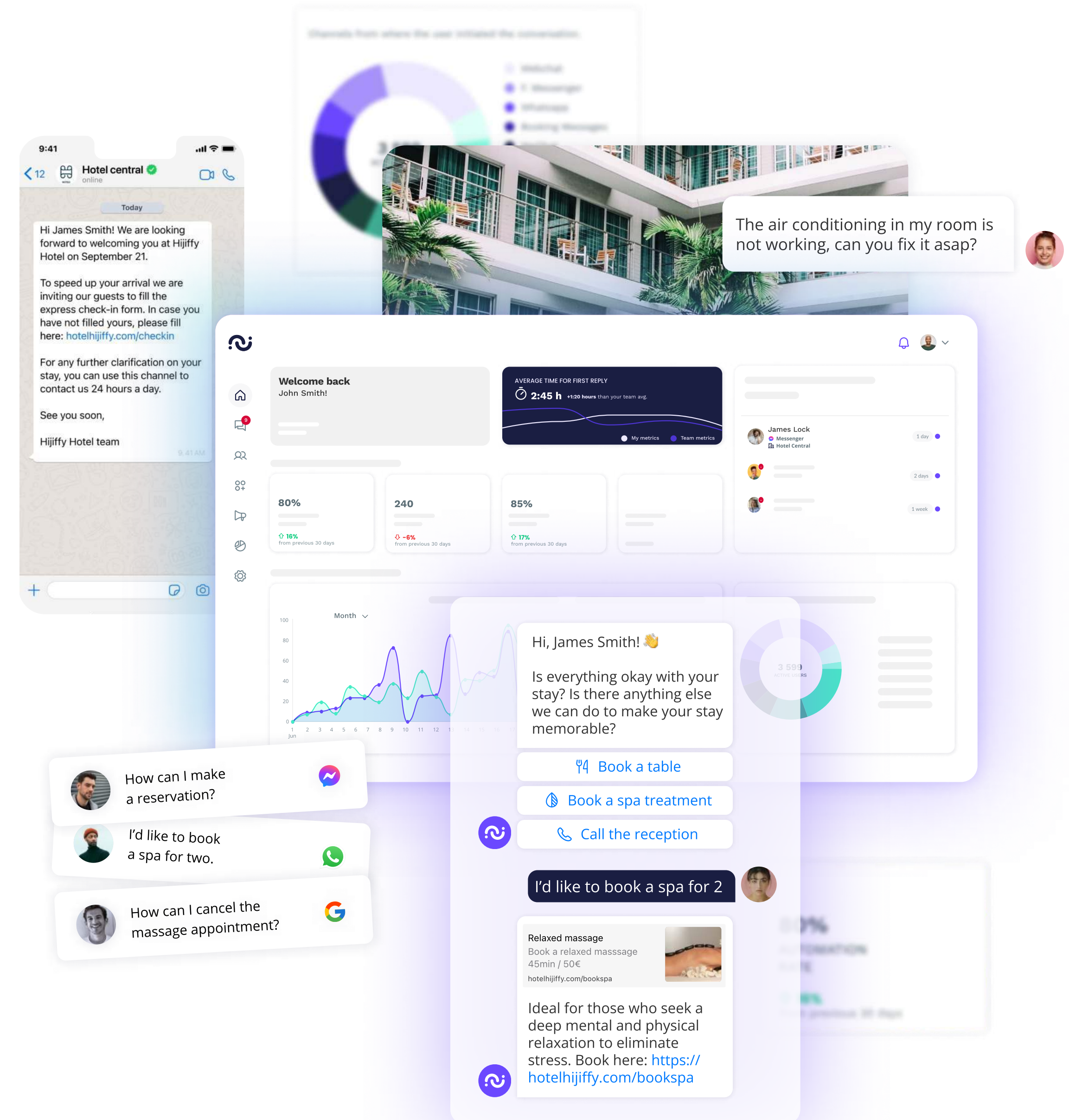
HiJiffy. 2022. *Explained: How HiJiffy's voice assistant works*. <https://www.hijiffy.com/resources/articles/how-does-a-voice-assistant-work>



# 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
- sequoiasoft

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 here: [hotelhijiffy.com/checkin](https://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 ✓

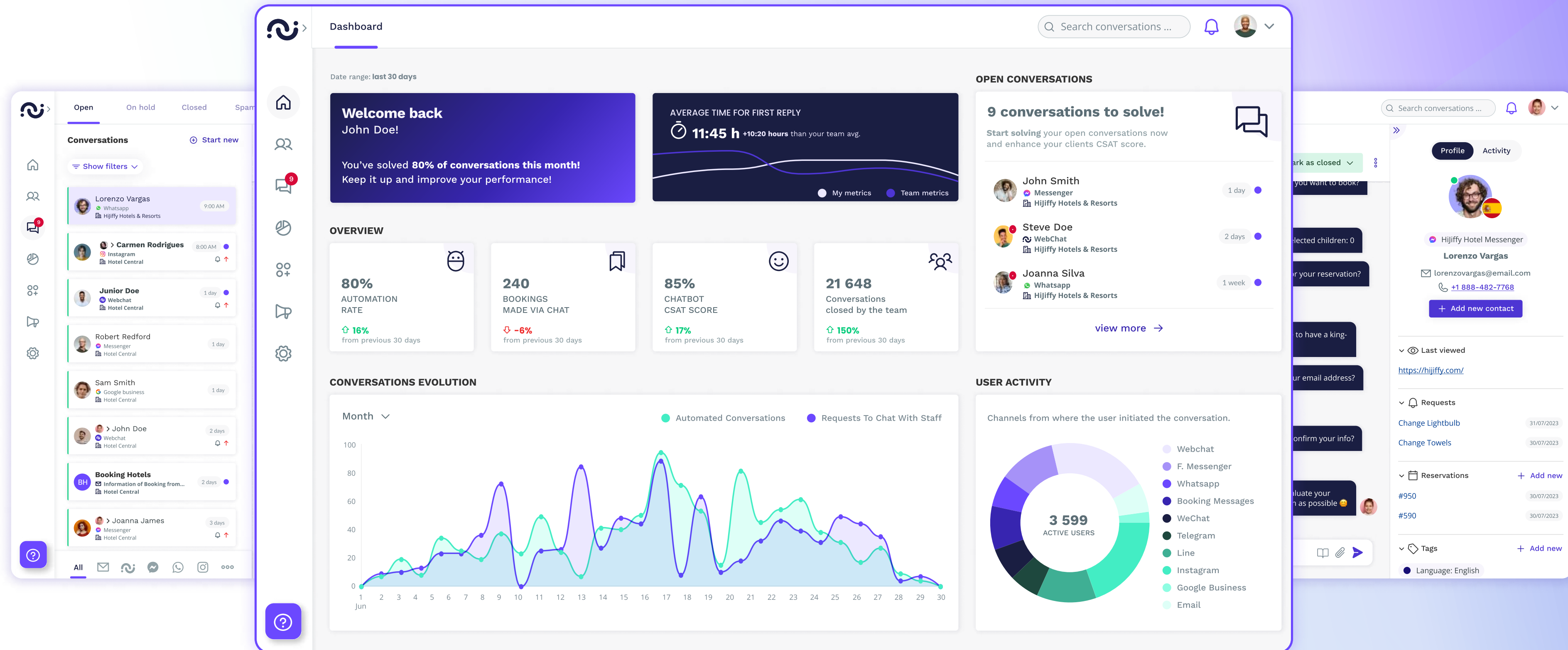
0:25 9:50 AM ✓

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](mailto:info@hijiffy.com)

+351 21 123 0217

[hijiffy.com](http://hijiffy.com)



[Hotel Tech Report](#)

[#workatHiJiffy](#)

[Réserver une démo](#)