info@hijiffy.com +351 21 123 0217

Témoignages Clients

Comment La Butte utilise des campagnes WhatsApp pour préparer l’arrivée des clients et stimuler ses ventes additionnelles

la butte
1952

HiJiffy a pour mission de développer **l’IA conversationnelle la plus avancée pour l’hôtellerie**. Actuellement, plus de 1 800 hôtels dans plus de 50 pays dans le monde nous font confiance et réimaginent la communication avec leurs clients grâce à notre solution.

Ce témoignage met en lumière l'impact concret de notre Hub de Communication sur **l’ensemble du parcours client** de l’hôtel français La Butte.

Sa réussite repose sur sa volonté d'adopter l'automatisation alimentée par l'IA conversationnelle et sa confiance en notre solution, comme en témoigne son taux d'automatisation remarquable de **97%**.

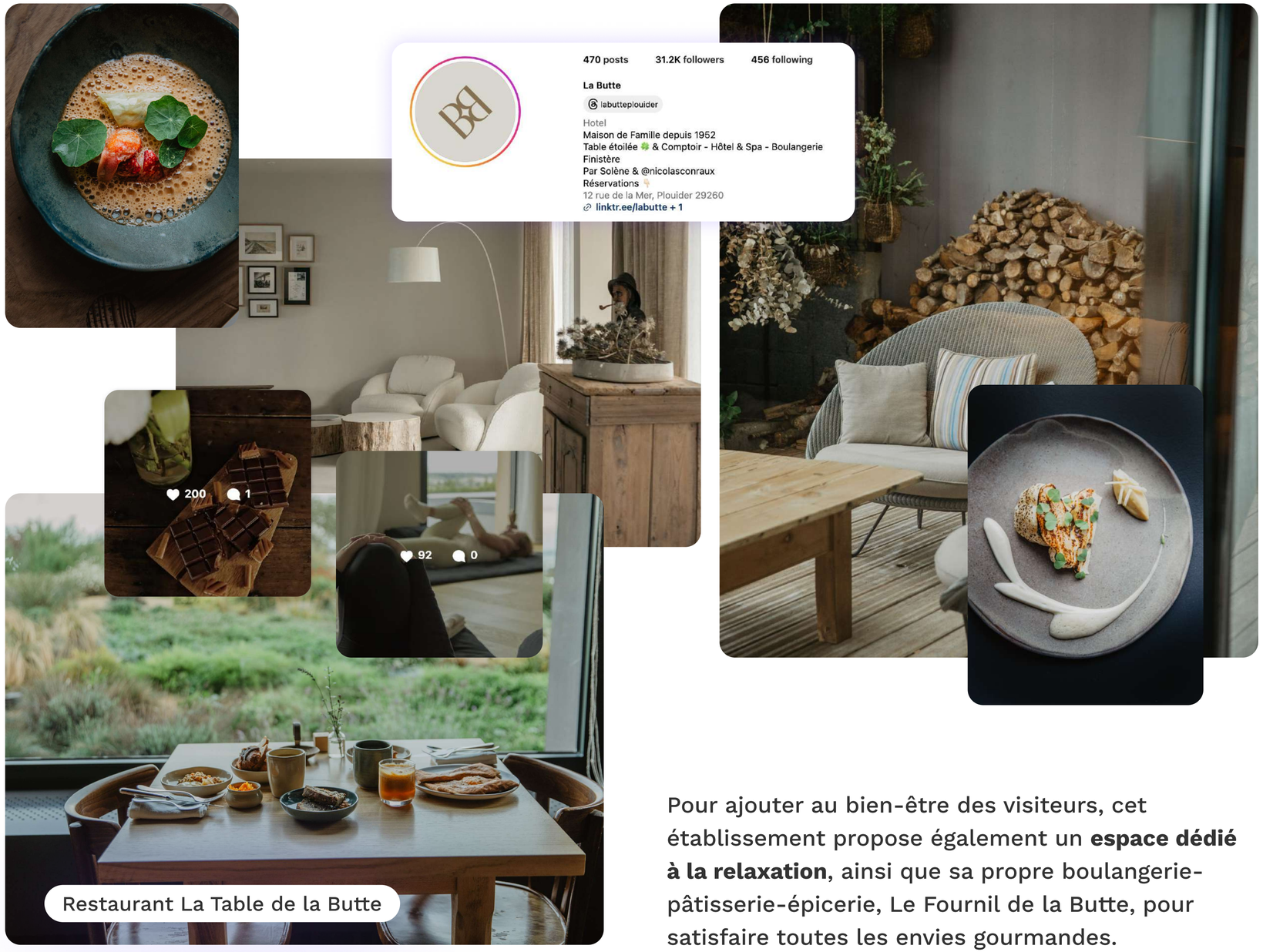
Alors, comment La Butte tire-t-elle parti des campagnes WhatsApp pour non seulement **améliorer l'expérience client, mais aussi promouvoir ses ventes additionnelles ?**

la butte
1952

C'est ce que nous examinerons dans cette publication, en commençant par décrire les défis auxquels cet établissement était confronté, avant de nous pencher sur les résultats obtenus. Enfin, les témoignages du personnel de l'hôtel offriront une perspective approfondie de leur expérience.

Le Client : La Butte

Niché au sommet de la baie de Goulven, l’hôtel La Butte incarne une tradition familiale remontant à 1952. Avec ses 32 chambres offrant une vue imprenable sur la mer et ses **deux restaurants primés**, La Table de la Butte étoilée Michelin depuis février 2014 et récemment récompensée d'une étoile verte en mars 2022, ainsi que Le Comptoir de la Butte au Bib Gourmand, cet établissement promet une expérience de séjour inoubliable au cœur de la Bretagne.



Pour ajouter au bien-être des visiteurs, cet établissement propose également un **espace dédié à la relaxation**, ainsi que sa propre boulangerie-pâtisserie-épicerie, Le Fournil de la Butte, pour satisfaire toutes les envies gourmandes.

Toujours en quête d'innovation, La Butte souhaitait intégrer un chatbot alimenté par l'IA à ses services. Cependant, l'équipe de l'hôtel avait une exigence claire : **éviter l'aspect trop « robotique »** souvent reproché à certains chatbots. Après avoir analysé d'autres options sur le marché, la solution HiJiffy a été choisie car elle *« concordait avec les attentes de la Direction »*.

La naissance de la collaboration La Butte x HiJiffy

Ce qui a particulièrement séduit, c'est la complétude de la plateforme. En effet, la solution HiJiffy va bien au-delà de simplement permettre des réponses non robotiques aux questions des clients potentiels, elle offre également la possibilité d'envoyer des messages automatisés avant leur arrivée sur place, une fonctionnalité pour laquelle La Butte utilisait auparavant un autre outil.

Cette consolidation des deux fonctionnalités a permis à l'équipe *« un gain de temps en utilisant un seul et même système »*, tout en leur offrant la possibilité de communiquer avec leur clientèle via une plateforme de messagerie populaire parmi leurs clients : **WhatsApp**.

La Butte recherchait une solution centralisée, fiable et tout-en-un pour automatiser les communications avec ses clients afin de relever trois principaux challenges :

Pré-séjour

Désencombrer les lignes téléphoniques

L’établissement connaît parfois des périodes d'activité téléphonique intenses. Dans le but de désengorger les lignes, La Butte était à la recherche d'un chatbot permettant à ses clients et prospects de trouver rapidement les informations souhaitées en ligne.

Séjour

Améliorer la communication client et simplifier le process pour son équipe

L’hôtel utilisait déjà un outil pour communiquer avec ses clients, mais son système « étant devenu chronophage », l’équipe était à la recherche d’une nouvelle solution à la fois plus innovante et plus simple d’utilisation.

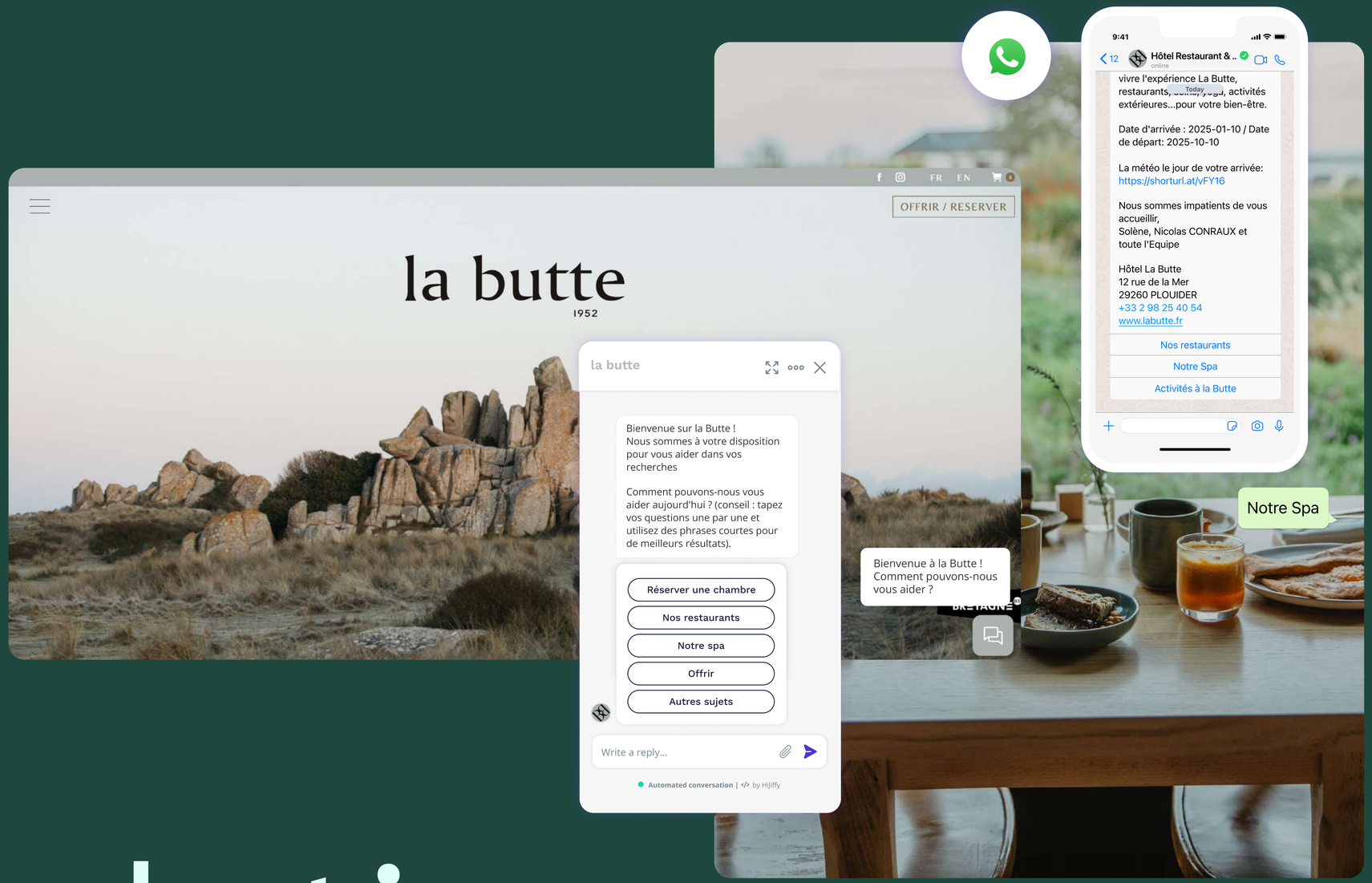
Séjour

Mettre davantage en avant les services de l’hôtel

La Butte dispose d'un espace spa et bien-être ainsi que de deux restaurants primés, dont l'un est étoilé au guide Michelin, offrant une vue exceptionnelle sur la mer et la campagne. L'équipe de l'hôtel souhaitait mettre en lumière ces atouts remarquables et mieux valoriser ces services auprès de sa clientèle.

Les Challenges

Après avoir exploré les solutions hôtelières disponibles sur le marché, La Butte a opté pour le Hub de Communication Client de HiJiffy comme la meilleure solution pour relever ses défis et atteindre ses objectifs.



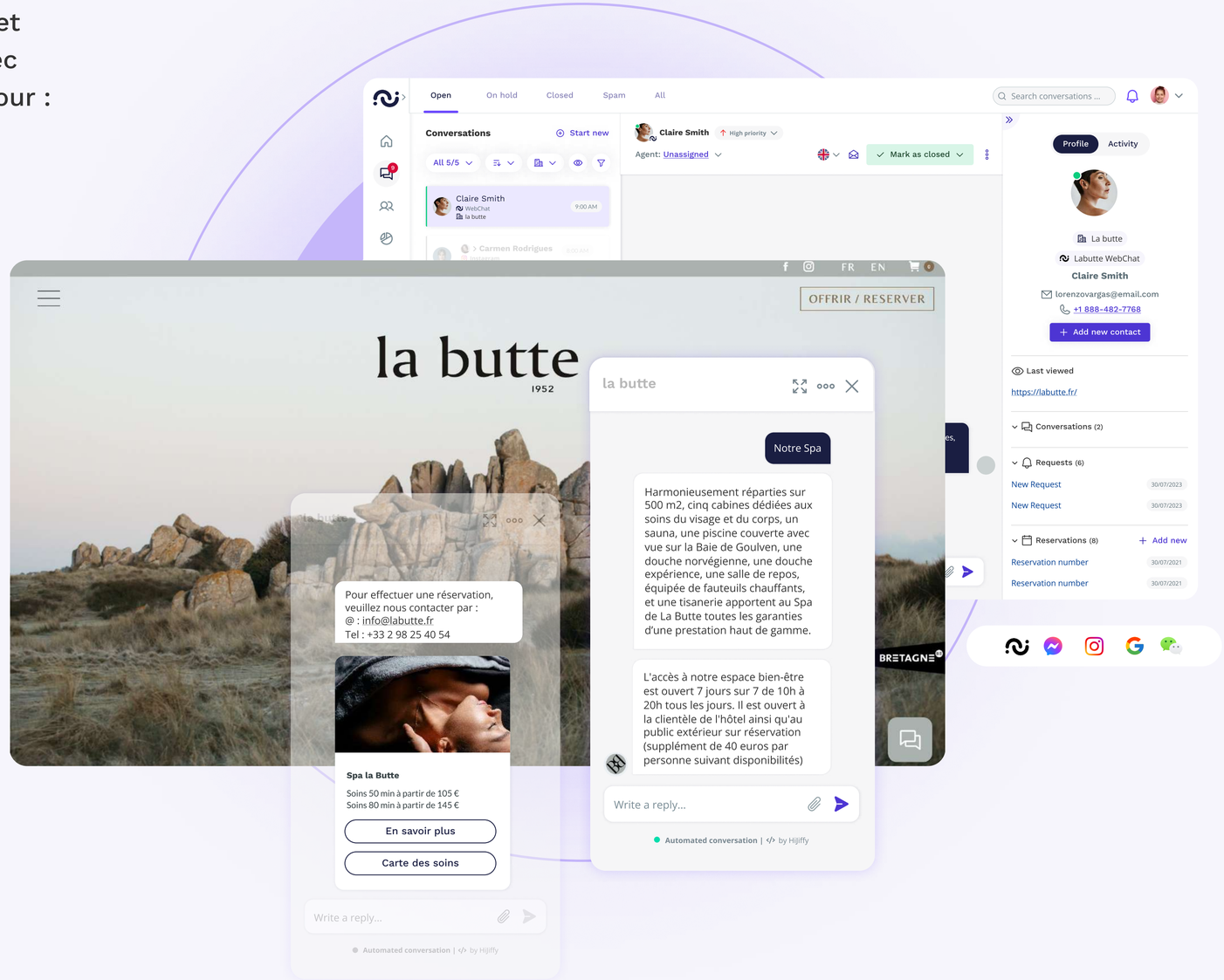
Les Solutions

Pré-séjour

Avec le soutien de l’équipe Customer Success, cet établissement a réimaginé la communication avec ses clients en déployant l’IA conversationnelle pour :

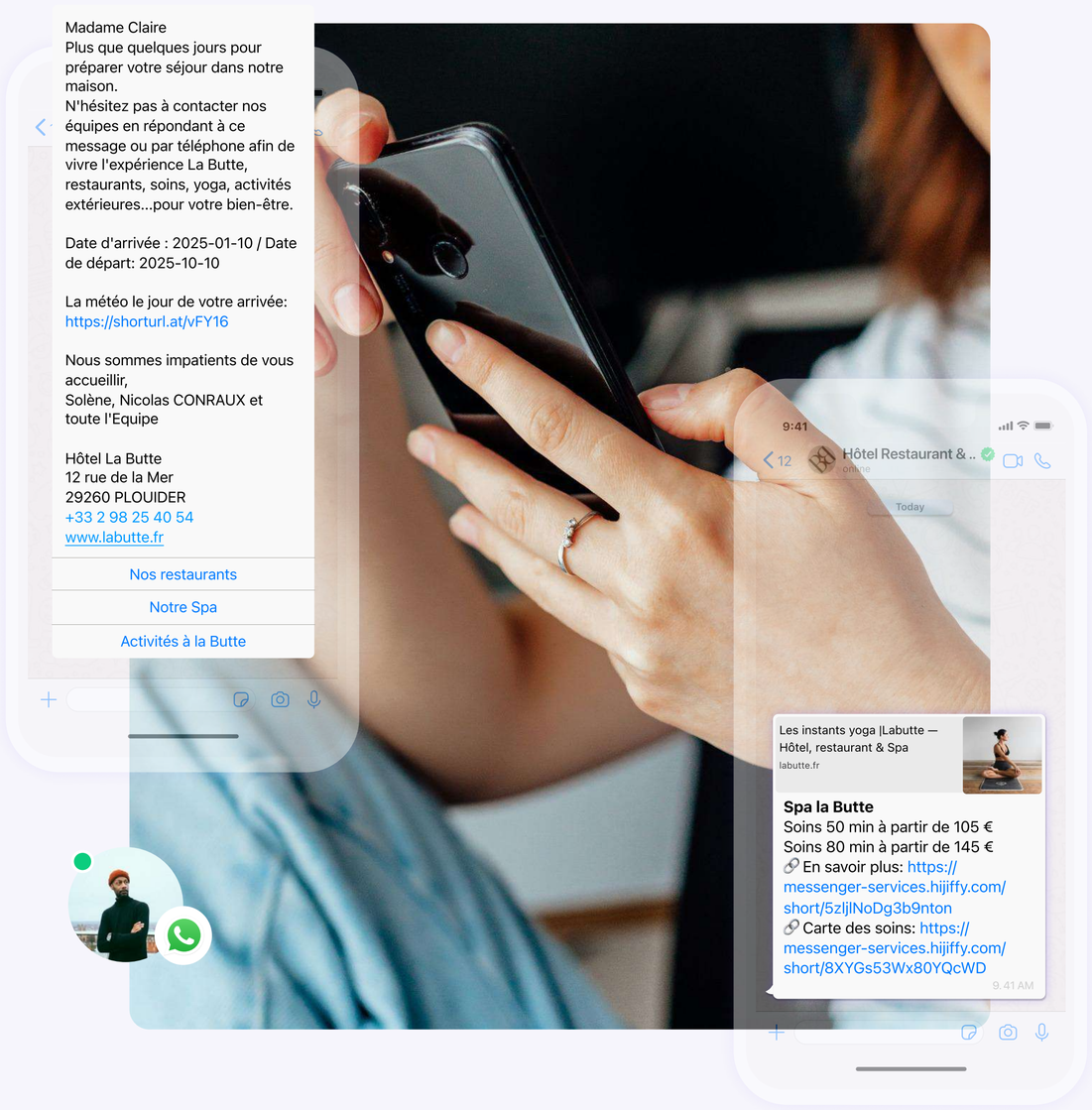
Automatiser les réponses aux questions des voyageurs à l’aide d’un chatbot

La mise en place du chabot HiJiffy alimenté par l’IA spécialisée dans plus de 200 sujets propres à l'hôtellerie, permet de prendre en charge de manière instantanée et automatique les questions des voyageurs 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, provenant de divers canaux comme le chat de leur site web ou Facebook Messenger.



Envoyer des messages automatisés via WhatsApp

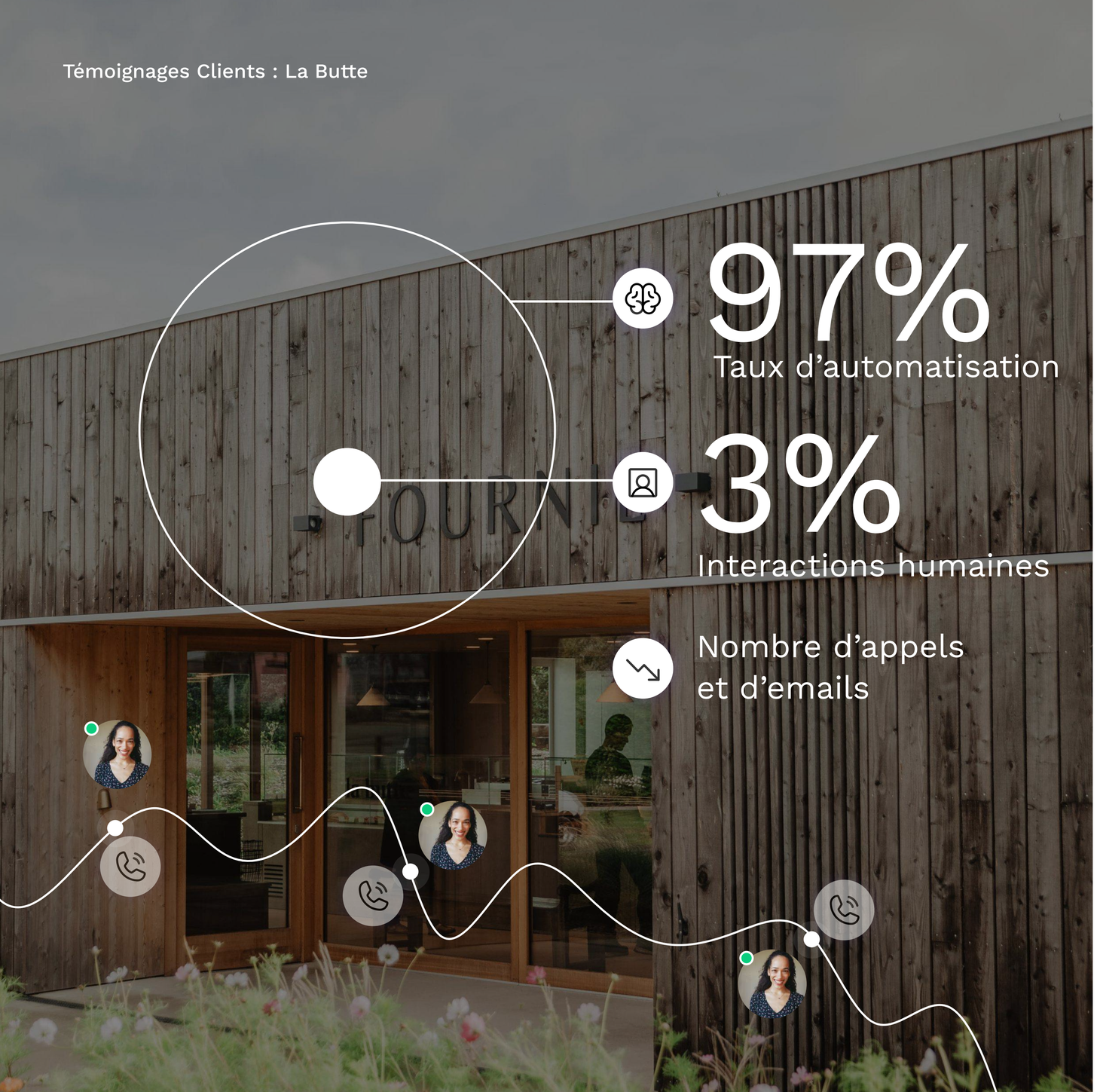
L’hôtel a mis en place deux campagnes WhatsApp, programmées pour être envoyées automatiquement à ses clients une semaine avant leur arrivée et la veille. Ces messages contiennent toutes les informations essentielles pour leur séjour, ainsi que des détails supplémentaires tels que la météo prévue pour le jour de leur arrivée. Cela permet d’offrir un accueil plus personnalisé et d’améliorer l'expérience client, le tout sans nécessiter d'efforts supplémentaires de la part du personnel.



Mettre en avant ses services grâce aux campagnes WhatsApp

L’envoi automatisé des deux campagnes WhatsApp permet non seulement d’offrir une attention particulière avant l’arrivée des clients, mais aussi de renforcer la possibilité de réserver d’autres services de l’hôtel. Pour cela, l’équipe Customer Success, chargée de la mise en place et du bon déploiement de la solution HiJiffy, a personnalisé ces campagnes en ajoutant trois boutons qui renvoient directement vers la possibilité d’en savoir plus et de réserver l’un des services suivants : restaurant, spa et autres activités.

Les Résultats



Désencombrement des lignes téléphoniques et priorisation de l'interaction humaine :

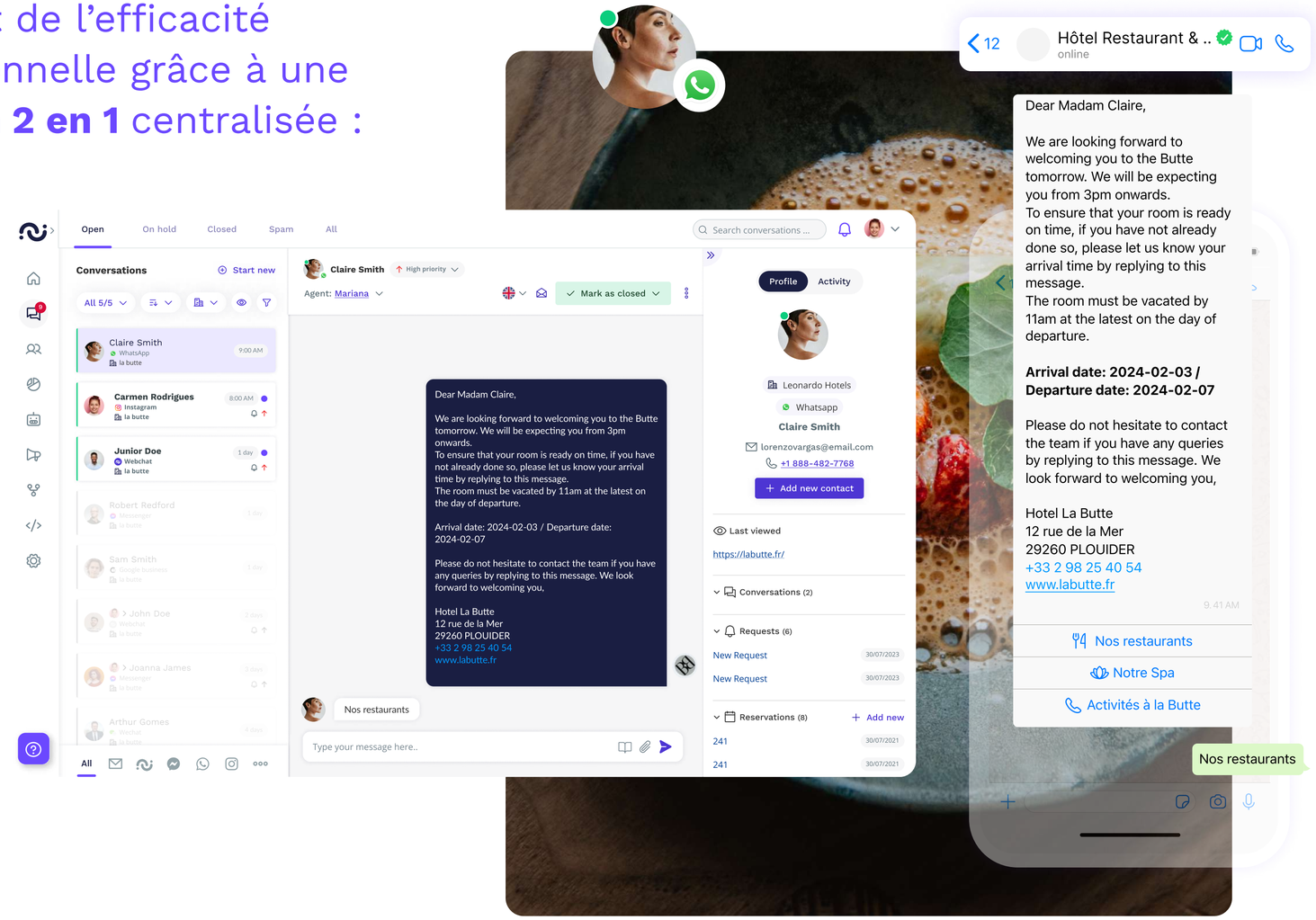
L'implémentation du chatbot a **réduit le nombre d'appels et d'emails informatifs reçus**, facilitant ainsi le désencombrement des lignes téléphoniques.

Désormais, le chatbot traite automatiquement 9 questions sur 10 des clients, comme le prouve l’excellent **taux d’automatisation de 97%**, permettant ainsi aux équipes de consacrer davantage de temps aux interactions humaines.

« La réception peut se concentrer sur la partie humaine et la technologie nous aide à répondre aux demandes diverses des clients à tout moment sans avoir à traiter des courriels divers. »

Emmanuel RIFFAULT
Revenue Manager

Amélioration de la communication client et de l'efficacité opérationnelle grâce à une **solution 2 en 1** centralisée :

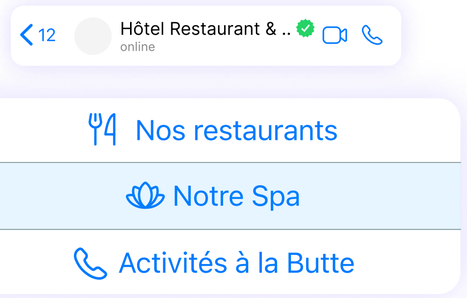


La mise en place du chatbot associée à l'envoi des campagnes automatisées sur WhatsApp a nettement **amélioré et personnalisé la communication avec les clients.**

La versatilité des campagnes WhatsApp offre la possibilité à la fois de fournir aux clients toutes les informations essentielles avant leur arrivée, tout en permettant de (re)préciser leur heure d'arrivée. Cette approche améliore l'efficacité opérationnelle des équipes de réception, qui peuvent ainsi **mieux se préparer en amont pour le check-in des futurs clients.**

De plus, la centralisation des deux fonctionnalités (le chatbot et l'envoi automatisé de campagnes WhatsApp) sur une seule plateforme a simplifié la gestion interne et permet aux équipes de **gagner du temps**, en évitant de devoir jongler avec deux outils distincts.

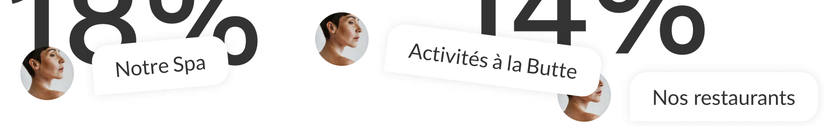
Whatsapp

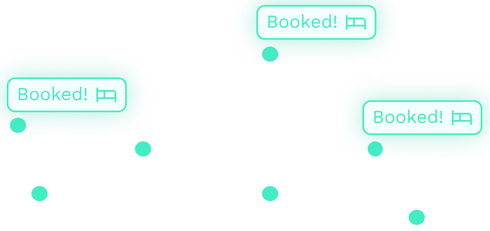


Taux d’ouverture

~93%

Taux de clic | Whatsapp boutons





Campagnes WhatsApp

Augmentation des ventes additionelles

Mise en avant des services de l’hôtel et stimulation des ventes additionnelles :

Les campagnes WhatsApp non seulement améliorent l’expérience client, comme la mise en place des boutons permettant d'accéder facilement à des informations sur les services et activités proposés permet **d’augmenter les ventes additionnelles**.

Les campagnes WhatsApp affichent un **taux d'ouverture impressionnant de près de 93%,** avec des taux de clic sur les boutons "Notre Spa" atteignant 18%, et 14% pour les boutons "Nos restaurants" et "Activités à la Butte". Ces chiffres témoignent de l'engagement indéniable des clients.

Taux d’ouverture moyen d’une campagne d’email marketing pour un restaurant

1.57%

Campagne WhatsApp envoyée via la solution HiJiffy

À titre de comparaison, le taux d’ouverture moyen d’une campagne email marketing pour un restaurant est de 40,03%[1], avec un taux de clic moyen de 1,57%. Ainsi, la campagne WhatsApp envoyée via la solution HiJiffy a été **ouverte deux fois plus souvent et a généré près de neuf fois plus de clics** qu'une campagne email traditionnelle.

Ces données mettent en lumière l'impact significatif de ces campagnes sur l'intérêt des clients pour les services de l'hôtel, ce qui se traduit directement par **une augmentation des réservations de ces services.**

1 Données MailChimp datant de décembre 2023 : https://mailchimp.com/fr/resources/email-marketing-benchmarks/

Témoignages

« J’ai été le contact principal pour mettre en place l’outil suite démarchage par courriel en avril 2023. Notre interlocuteur Arnaud DEBAUGNY a très bien vendu l’outil ce qui a facilité la tâche ensuite auprès de la Direction qui souhaitait installer un chatbot innovant sur notre site internet. Et le prix, nerf de la guerre, reste abordable par mois. Puis sont venus l’installation et ses paramétrages importants. Afin que l’outil soit fonctionnel, j’ai été épaulé par Sandra MARC, commerciale. Plusieurs réajustements effectués pendant les premiers temps d’utilisation mais rapidement l’outil a pris forme. En parallèle, mise en place des campagnes WhatsApp chez Hijiffy pour remplacer notre ancienne solution, devenue trop chronophage. Le chatbot combiné aux envois de campagne via WhatsApp nous aide dans notre quotidien et **a permis de réduire le volume de courriels divers et/ou appels en tout genre pour se concentrer sur l’humain sur place.** Ce processus permet ainsi d’améliorer l’expérience client en trouvant l’information qu’il recherche. Avec un support et des contacts référents qui connaissent leur outil, **c’est un partenariat gagnant !** »

Emmanuel RIFFAULT — Revenue Manager, La Butte

la butte
1952

« Notre établissement connaît parfois de fortes périodes d'activité téléphonique. Afin de désencombrer les lignes, nous cherchions un chatbot afin que nos clients et potentiels clients puissent trouver les informations souhaitées de manière rapide et en ligne. Une fois les FAQ bien renseignées, les clients sont facilement redirigés vers les informations souhaitées. Les campagnes via Whatsapp sont un réel plus pour l'hôtel. **Ces dernières nous permettent de proposer à nos clients un accueil personnalisé, mais également de faire des ventes additionnelles**. La plateforme est simple d'utilisation, chaque membre de l'équipe dispose de son propre accès. Notre taux d'automatisation étant de plus de 90%, les conversations en attente de réponse sont facilement identifiables. »

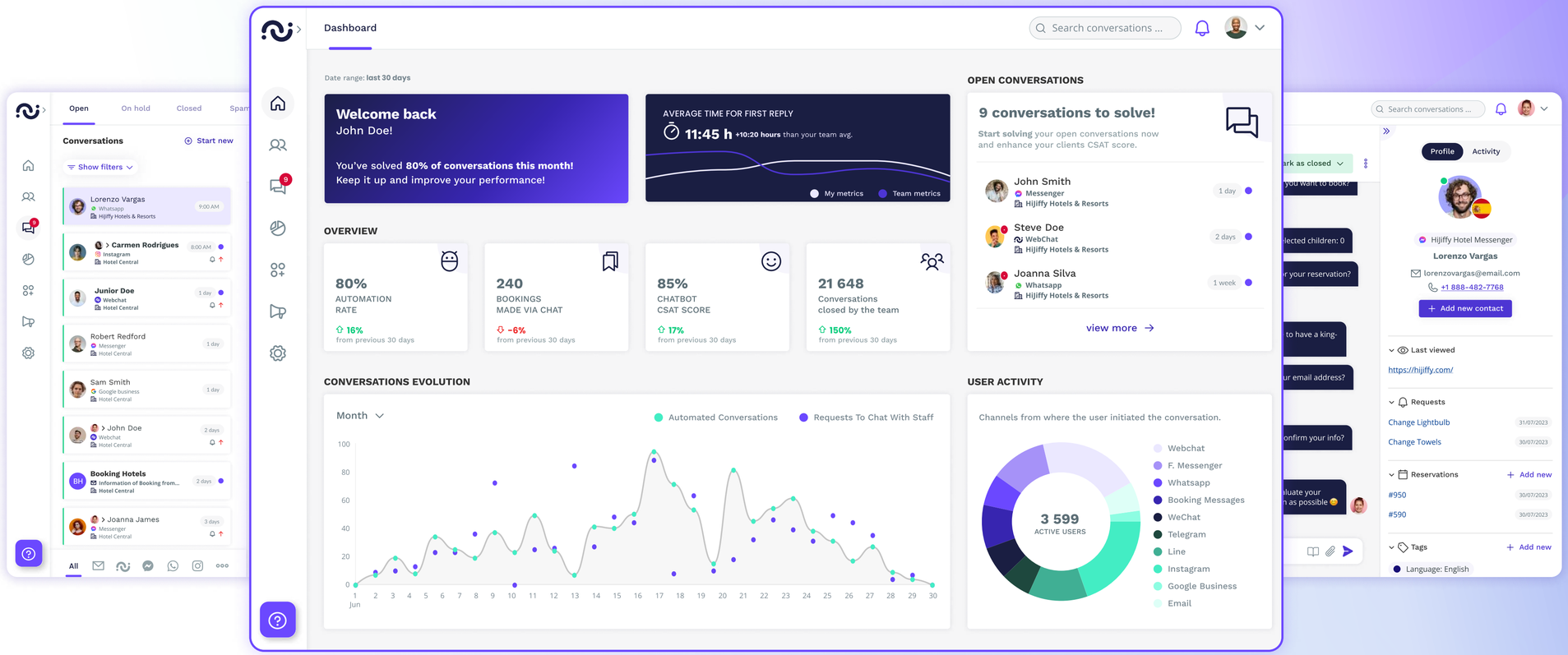
Mathilde JANIN — Reception Manager, La Butte

la butte
1952

« J'ai le privilège de collaborer avec La Butte dans leur quête constante pour améliorer l'expérience de leurs clients. Ensemble, nous avons exploré de nouvelles voies et mis en œuvre de nouveaux développements, notamment l'intégration de boutons qui dirigent les clients vers des FAQ au sein des campagnes WhatsApp. Une première pour un client HiJiffy ! L'implémentation de ce projet a été une expérience très enrichissante et aujourd'hui, nous constatons les nombreux avantages qu'offrent ces campagnes WhatsApp : elles permettent non seulement d'améliorer l'expérience client en fournissant des informations pertinentes avant leur arrivée, mais également d'accroître la visibilité des services de l'hôtel. Les résultats sont probants : les taux de clics sur ces boutons attestent de leur efficacité, optimisant ainsi les opportunités de ventes additionnelles pour La Butte. Je suis reconnaissante d'avoir pu participer à ce projet pionnier et j'espère continuer à renforcer notre partenariat dans les années à venir ! »

Elodie SOARES — Senior Customer Success Manager, HiJiffy

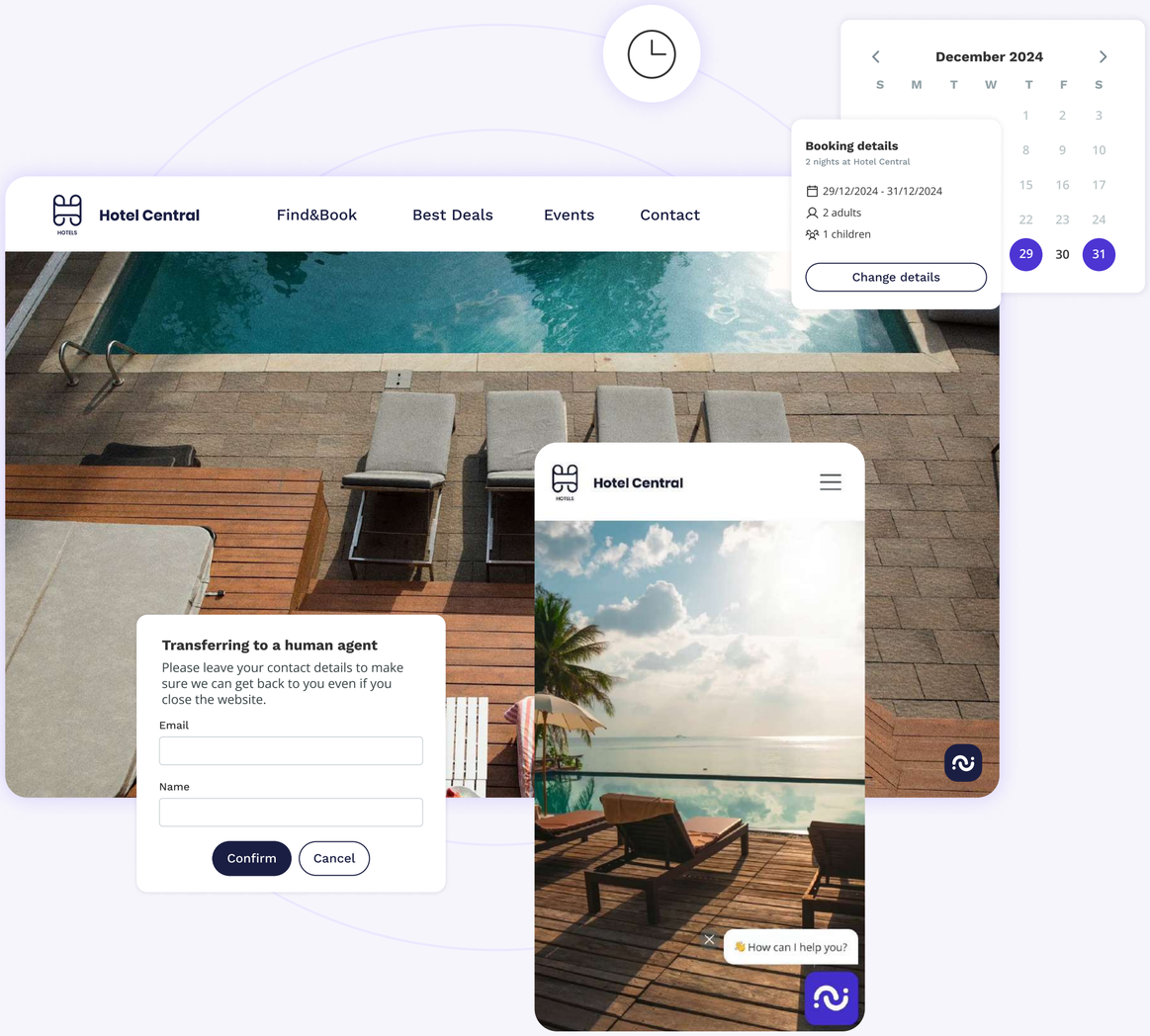
L'expérience client gérée en **un seul endroit**



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

Key benefits

Pré-séjour



Agent IA pour répondre aux questions et s'occuper des réservations directes

Notre assistant virtuel alimenté par l'IA guide vos futurs clients tout au long du process de réservation et répond aux FAQ.

IA spécialisée dans l'hôtellerie

Plus de 200 sujets de FAQ spécifiques à l'hôtellerie sont mis à votre disposition pour former le chatbot.

Campagnes de marketing comportemental

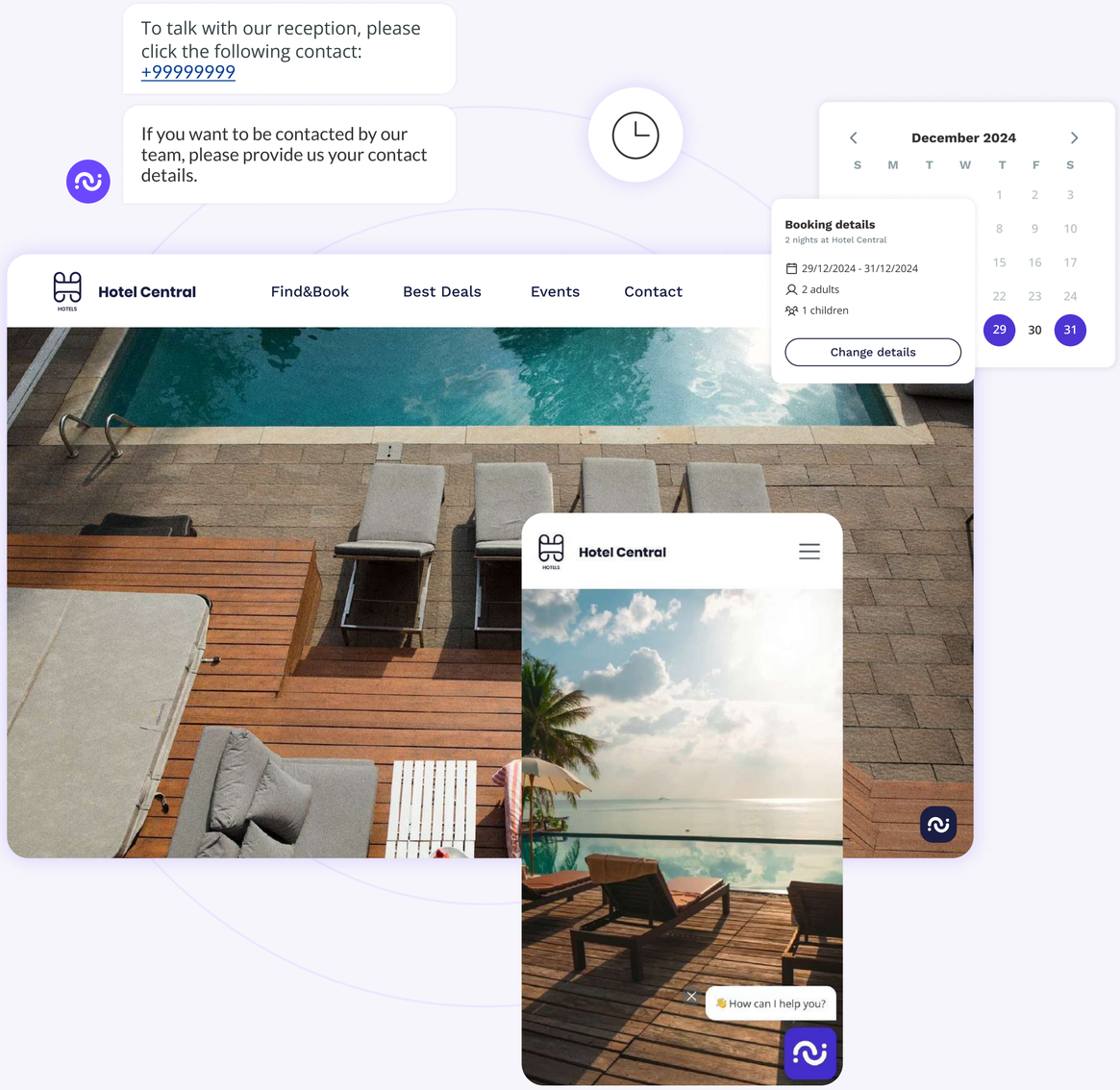
Diffusez des messages personnalisés en fonction des pages spécifiques de votre site et des interactions de l'utilisateur tout au long de sa navigation.

Demandes de devis

Les voyageurs peuvent demander un **devis personnalisé** pour leur séjour.

Key benefits

Pré-séjour



Automatisation des emails vers le chatbot

Automatisez votre boîte de réception avec des **réponses prédéfinies** orientant les utilisateurs vers le chatbot pour résoudre instantanément leurs demandes.

Transfert fluide vers un agent humain

Si l'utilisateur le demande ou si le chatbot ne peut pas résoudre la question automatiquement, la conversation sera **transférée à un membre de votre équipe.**

Appeler un agent en un clic

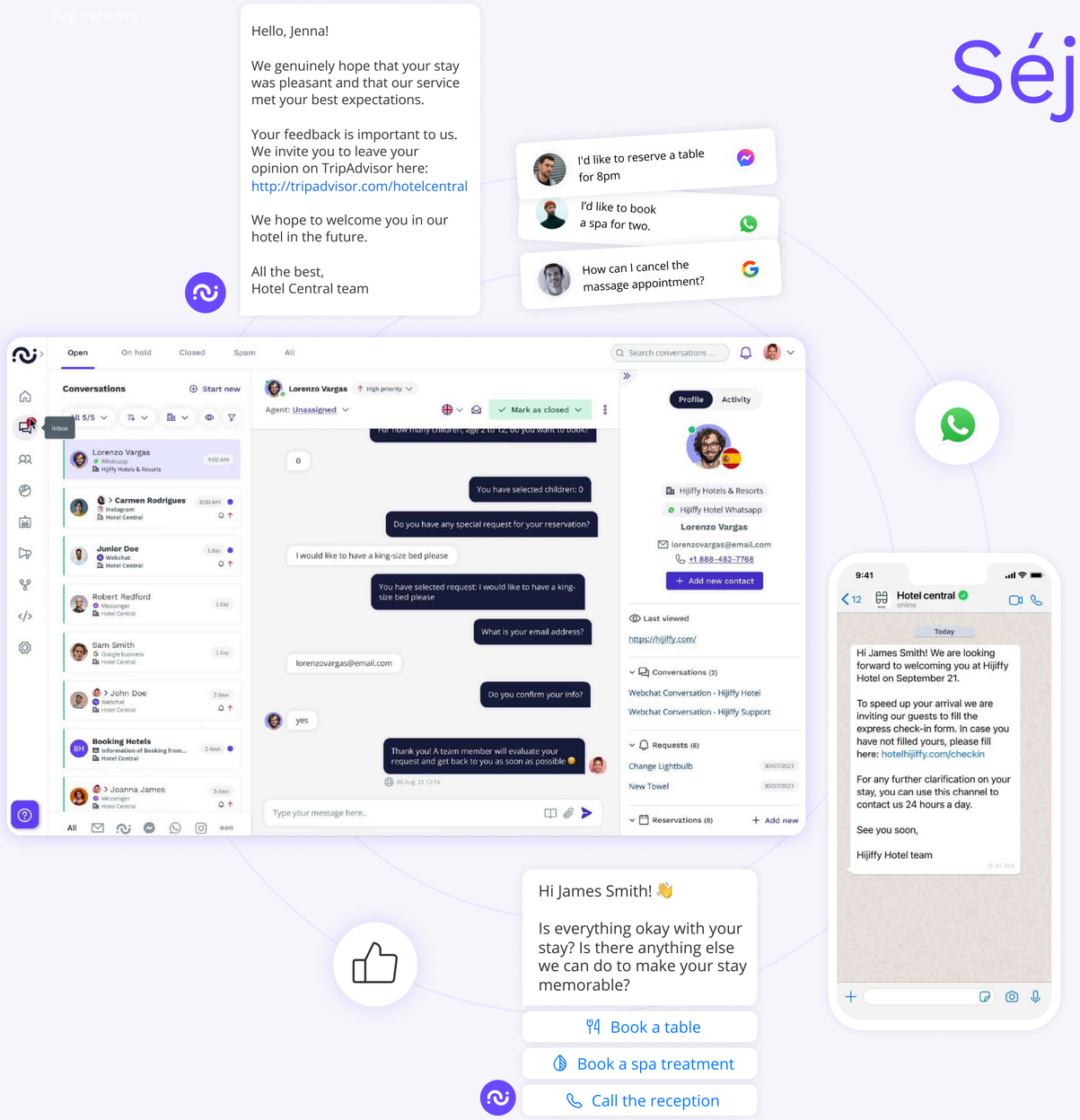
Si la demande de l'utilisateur ne peut pas être résolue automatiquement, vous pouvez donner la possibilité d'**appeler un agent directement depuis le chat.**

Personnalisation de l'interface

Personnalisez l'interface du chatbot en fonction de votre branding.

Key benefits

Séjour



Agent de réception assisté par l'IA

Notre concierge virtuel alimenté par l'IA répond à **toutes les demandes de vos clients** avant, pendant et après leur séjour.

Check-in en ligne

Intégrez le système de gestion de votre hôtel (PMS) pour proposer des formulaires de check-in en ligne à vos clients et ainsi **minimiser le temps passé à la réception.**

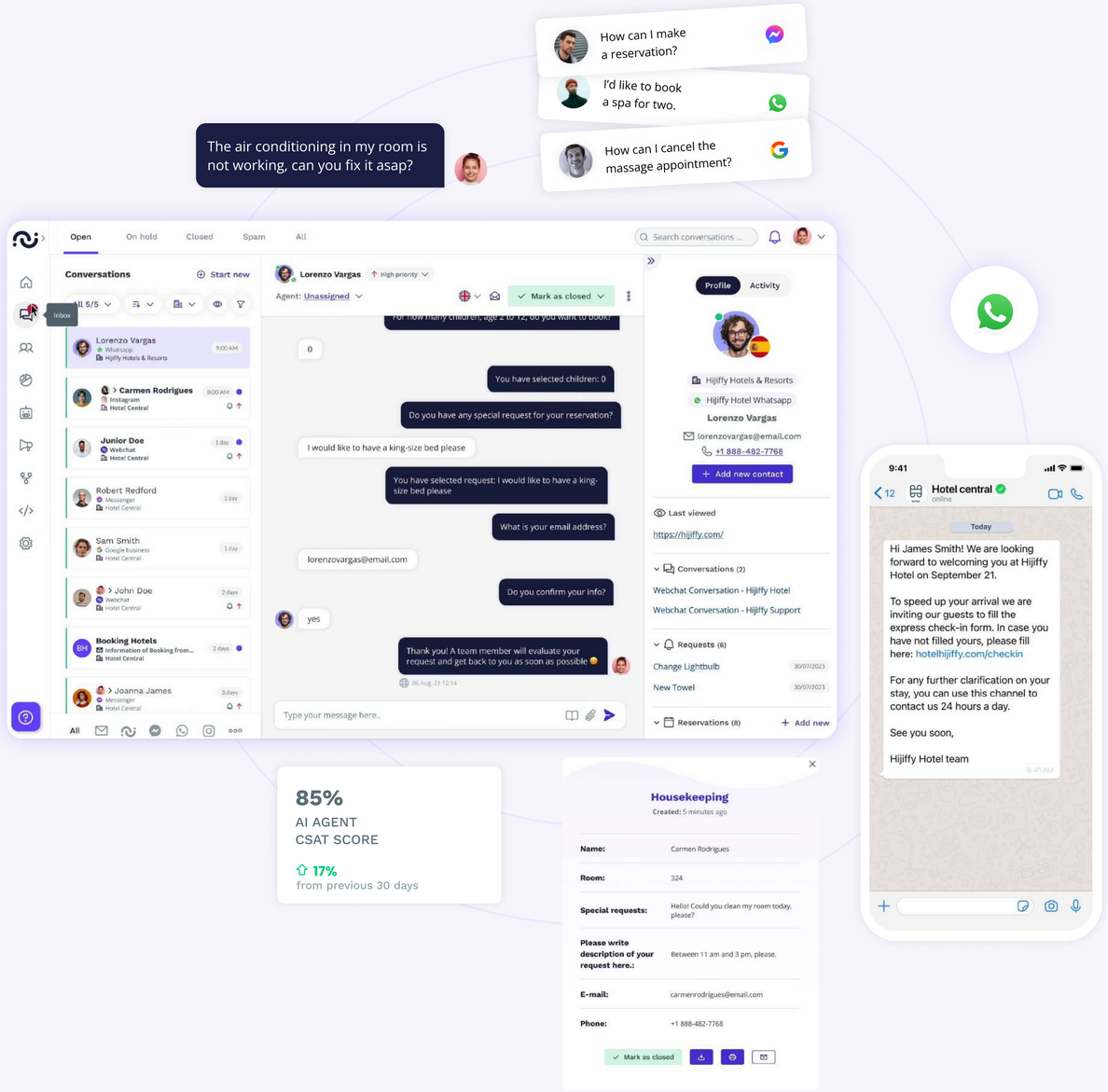
Campagnes de cross-sell et d'upsell

Envoyez des messages automatisés pour communiquer des opportunités personnalisées de cross-selling et d'upselling.

Messages WhatsApp automatisés

Envoyez des messages automatisés via WhatsApp tout au long du séjour de vos clients : comme des campagnes de check-in ou de check-out, des campagnes pour récolter leur avis, et bien plus encore.

Séjour



Campagnes personnalisées pour un public cible

Diffusez des campagnes à l'attention de vos clients correspondant à des **abonnements et tarifs ou à des profils spécifiques** (par exemple : familles, couples), sous réserve de disponibilité.

Notifications d'équipe personnalisées

Définissez des règles et **notifiez les demandes spécifiques aux équipes concernées.**

Avis clients et enquêtes de satisfaction

Envoyez des enquêtes de satisfaction à vos clients pendant et à la fin de leur séjour et **obtenez des avis** pour votre suivi interne ou des plateformes externes telles que **TripAdvisor ou Google.**

Indicateurs clés du score CSAT

Collectez et accédez aux commentaires de vos clients pour **évaluer les performances** du chatbot et les performances individuelles de votre équipe.

Témoignages Clients

Connectons-nous !

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com

Réserver une démo