



Hôtel l'Elysée  
Val d'Europe

# Témoignage Client

Comment **l'Hôtel l'Élysée Val d'Europe** a généré près de 3,5 fois plus de réservations directes en 2024, propulsées par les campagnes de widget HiJiffy





# Augmentation de 8 % des réservations directes et réduction de la dépendance aux OTAs



Hôtel l'Élysée  
Val d'Europe

HiJiffy a pour mission de développer **l'IA conversationnelle la plus avancée pour l'hôtellerie**. Aujourd'hui, plus de 2 100 hôtels dans plus de 60 pays nous font confiance et transforment leur communication client grâce à notre solution.

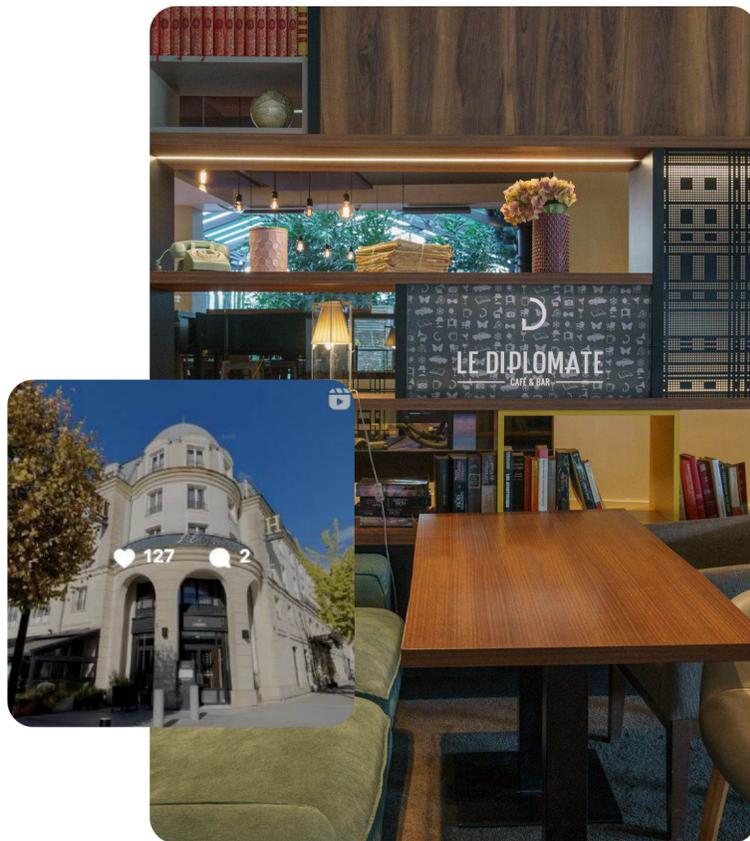
Dans ce témoignage, nous mettrons en lumière l'impact significatif de notre Plateforme de Communication sur **l'hôtel l'Élysée Val d'Europe**. Cette success story illustre parfaitement les avantages de l'implémentation de notre chatbot, notamment en ce qui concerne l'augmentation des réservations directes et la réduction considérable de la dépendance aux OTAs.

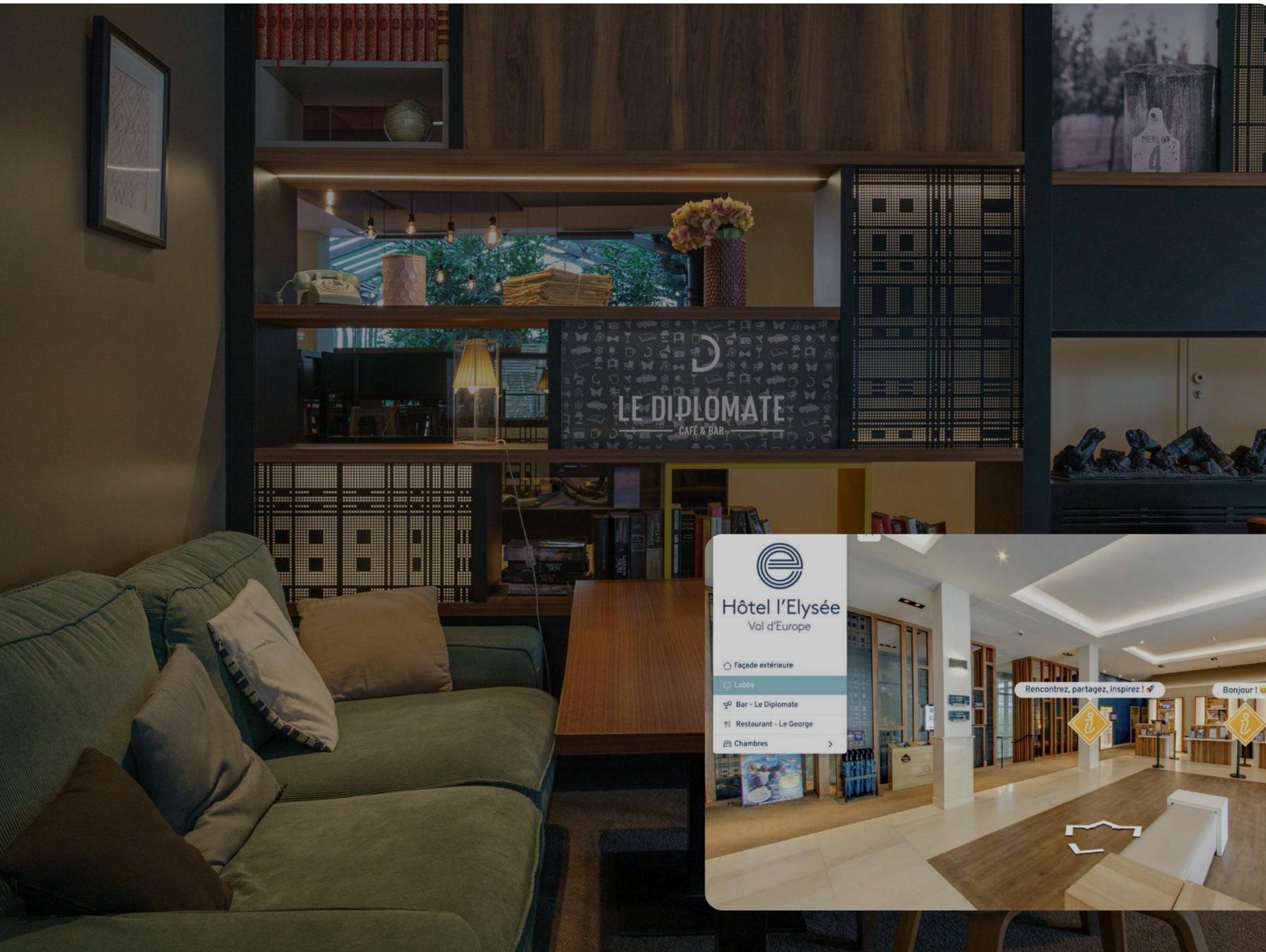
À travers cette publication, nous découvrirons comment cet établissement a réussi à **générer près de 3,5 fois plus de réservations directes en 2024, notamment grâce à l'implémentation de campagnes de widget percutantes**.

Pour cela, nous aborderons d'abord les défis rencontrés par l'hôtel l'Élysée Val d'Europe, suivis des solutions mises en place et des résultats obtenus. Des témoignages du personnel de l'hôtel viendront également enrichir ce retour d'expérience.

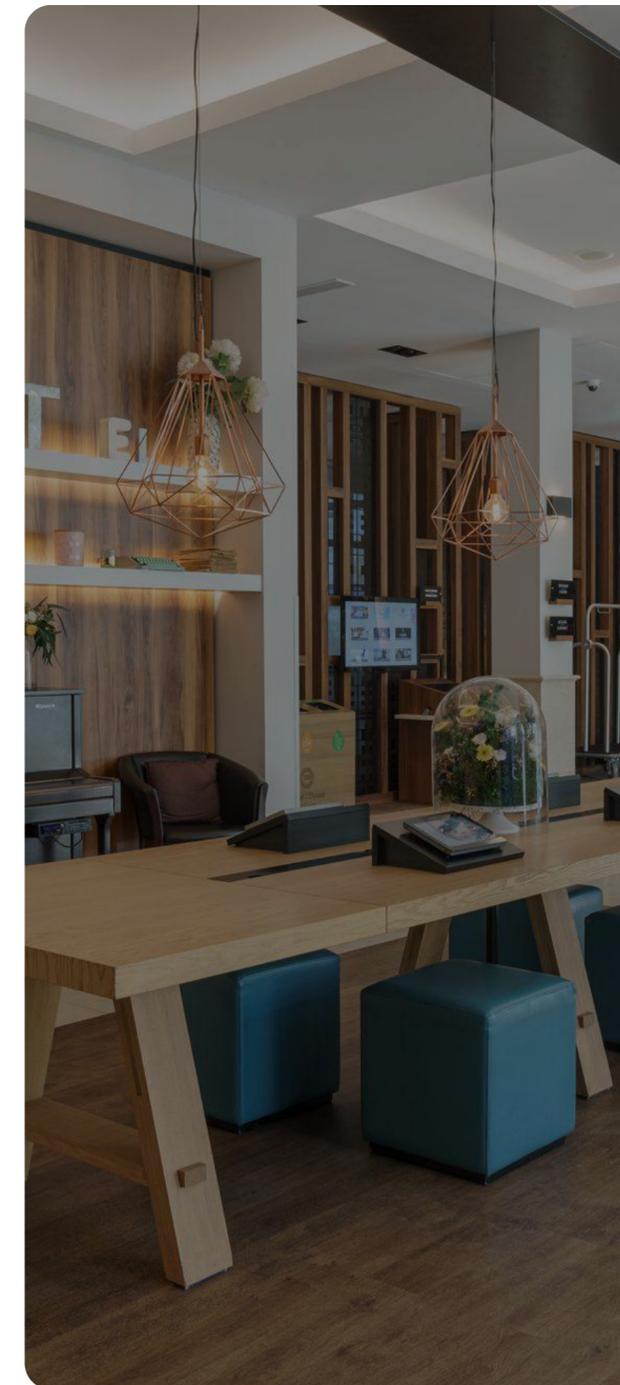
# Le Client : L'hôtel l'Élysée Val d'Europe

L'hôtel l'Élysée Val d'Europe est un **établissement 4 étoiles** offrant **152 chambres élégantes**, idéalement situé au cœur du Val d'Europe. Sa position géographique privilégiée permet un accès facile à Disneyland Paris, tout en étant juste en face du centre commercial Val d'Europe et à proximité de la gare RER.





Les clients peuvent également profiter des commodités de l'hôtel, qui comprend **un bar, *Le Diplomate*, et un restaurant, *Le George***, tous deux ouverts 7 jours sur 7, garantissant une expérience de séjour agréable et pratique.



Toujours en quête d'innovation, l'hôtel l'Élysée Val d'Europe recherchait une solution centralisée, fiable et tout-en-un pour automatiser ses communications clients et relever deux défis majeurs :



## Faciliter les échanges avec les clients

L'établissement souhaitait mettre en place un chatbot pour simplifier et fluidifier les interactions avec sa clientèle. L'objectif était d'automatiser les réponses aux demandes les plus fréquentes, offrant ainsi une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.



## Augmenter les réservations directes

Dans un contexte de plus en plus compétitif, où les OTAs représentent une part significative des réservations, l'établissement visait à accroître son taux de réservations directes afin de réduire sa dépendance vis-à-vis des tiers et d'optimiser ses revenus.

# Les Challenges

Témoignage Client : L'Hôtel l'Élysée Val d'Europe

Après avoir choisi la solution HiJiffy, entre autres, pour l'intuitivité de sa plateforme, l'hôtel l'Élysée Val d'Europe a décidé d'intégrer notre IA conversationnelle dans la phase préalable au séjour afin de :

The composite image illustrates the integration of HiJiffy's AI chatbot into the hotel's customer service workflow. It features three main components:

- Hotel Website:** A screenshot of the Hôtel l'Élysée Val d'Europe website. A promotional banner for Cyber Monday offers a 10% discount on reservations made before December 8, 2024, for stays between December 1 and 19, 2024, and from January 6 to March 31, 2025. The main heading reads "L'hôtel idéal pour explorer Disneyland® Paris". A booking form is visible with fields for "Arrivée" (mer 11 déc), "Départ" (jeu 12 déc), "Personnes" (3 personnes), and "Code promo" (Entrez le cc), along with a "Vérifier les disponibilités" button.
- AI Chatbot Interface:** A chatbot window titled "Hôtel l'Élysée" is overlaid on the website. It displays a welcome message: "Bonjour et bienvenue à l'Hôtel l'Élysée Val d'Europe, je suis là pour vous aider à réserver votre prochain séjour." Below the message are three buttons: "Réserver une chambre", "Notre Restaurant & Bar", and "Autres sujets". At the bottom, there is a text input field "Écrire une réponse..." and a status indicator "Conversation automatisée".
- Customer Service Dashboard:** A screenshot of a HiJiffy dashboard showing a list of conversations. The "Open" tab is active, displaying a list of 5/5 conversations. The first conversation is from "Lorenzo Vargas" via Messenger, and the second is from "Carmen Rodrigues" via Instagram. The dashboard also shows a contact profile for "Lorenzo Vargas" with email and phone details, and a list of requests such as "Change Towel" and "Rooms".

# Les Solutions



## Automatiser les réponses aux questions des voyageurs grâce à un chatbot

La mise en place du chatbot HiJiffy, alimenté par une IA spécialisée couvrant plus de **200 sujets liés à l'hôtellerie**, permet de répondre instantanément et automatiquement aux questions des voyageurs. Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sur divers canaux, notamment le **chat de leur site web** et leurs **réseaux sociaux**.

**Hôtel l'Élysée**

Bonjour et bienvenue à l'Hôtel l'Élysée Val d'Europe, je suis là pour vous aider à réserver votre prochain séjour.

Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?

- Réserver une chambre
- Notre Restaurant & Bar
- Autres sujets

Écrire une réponse...

● Conversation automatisée

**Notre Restaurant & Bar**

Le George + Diplomate est un concept répondant aux critères du consommateur moderne. Nous privilégions les choses simples comme les produits bons et naturels, le service efficace et la convivialité.

Écrire une réponse...

● Conversation automatisée

**Chambres & Suites**

Notre catégorie de chambre la plus élevée est la chambre Junior Suite, d'une capacité de 1 à 4 personnes et d'une superficie de 36m<sup>2</sup>, vous profiterez d'une literie confortable avec un grand lit King et un canapé lit double, avec linge hypoallergénique.

**Le George**  
 Déjeuner : 12h-14h (sauf sam)  
 Dîner : 19h-23h  
 Brunch : dim. 12h-15h - 34€/adulte

En savoir plus

Menu

Réserver une table

**Le Diplomate**  
 Snacks & boissons en terrasse de 11h à minuit  
 Happy Hour de 16h00 à 18h00

En savoir plus

Menu

Réserver une table



## Simplifier le processus de réservation et accompagner les visiteurs dans leur démarche

Grâce à l'intégration entre notre IA conversationnelle et leur **moteur de réservation D-Edge**, les (futurs) clients sont guidés tout au long du processus de réservation directement sur le chatbot, garantissant ainsi une expérience fluide et sans accroc.



## Mettre en place des campagnes de widget avec des offres attractives

L'hôtel a également déployé des **campagnes de widget sous forme de pop-ups** pour promouvoir des offres spéciales et encourager les visiteurs de leur site web à effectuer une réservation. Entre mars et septembre 2024, **trois campagnes ont été lancées** : une **offre de printemps** en mars, une **offre d'été** en mai, et une **offre de rentrée** en août.

The screenshot shows the website for Hotel l'Élysée Val d'Europe. The main heading reads "L'hôtel idéal pour explorer Disneyland® Paris" with the subtext "Meilleurs tarifs garantis sur notre site." Below this is a search bar with fields for "Arrivée" (mer 11 déc), "Départ" (jeu 12 déc), "Personnes" (3 personnes), and "Code promo" (Entrez le cc), followed by a "Vérifier les disponibilités" button. Three promotional pop-ups are overlaid on the page:

- Top Right Pop-up:** "🌟🌟 Réservez dès maintenant vos vacances d'été 🌟🌟" with the text "Vous aurez le meilleur tarif garanti et le parking gratuit en réservant directement sur notre site. Réservez dès maintenant !" and a "Réserver" button.
- Bottom Right Pop-up:** "🌸🌸 Offre de printemps 15% de remise 🌸🌸" with the text "Nous vous invitons à profiter de la belle saison printanière avec nous ! Profitez d'une réduction de 15% pour TOUTES les réservations effectuées avant le 7 avril, pour des séjours entre le 12 et le 30 avril inclus. La réduction est déjà appliquée sur le prix indiqué sur notre site internet." and a "Réserver" button.
- Bottom Center Pop-up:** "🎁 Profitez de 10% de réduction pendant le Cyber Monday 🎁" with the text "Pendant le Cyber Monday, vous pouvez profiter d'une réduction de 10% pour toute réservation effectuée avant le 8 décembre 2024, pour des séjours entre le 1er et le 19 décembre 2024 et du 6 janvier au 31 mars 2025 inclus." and a "Vérifier les disponibilités" button.

# Les Résultats

# Quels ont été les résultats concrets de l'hôtel l'Élysée Val d'Europe depuis l'implémentation de la solution HiJiffy ?

Voyons de plus près les principaux bénéfices obtenus :

## Gain de temps pour le personnel hôtelier pour se consacrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

L'automatisation des réponses aux questions fréquentes a **considérablement réduit le volume d'e-mails et d'appels entrants**. Ce changement a permis à l'équipe de l'hôtel de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée et d'apporter un **service plus personnalisé aux clients sur place**. En outre, la mise en place du chatbot a non seulement amélioré l'efficacité du personnel, mais elle a également permis aux clients de recevoir des réponses instantanées à tout moment.

Question : Séjour avec des enfants

Chatbot : Hôtel l'Élysée

Établissement : L'Hôtel l'Élysée Val d'Europe

Sujet : Enfants

Les enfants de tous âges sont les bienvenus à l'Hôtel l'Élysée Val d'Europe, mais ils doivent être accompagnés d'un adulte.

Les bébés jusqu'à 2 ans inclus peuvent séjourner gratuitement dans votre chambre et des lits bébé sont disponibles sur demande pour les enfants de moins de 3 ans.

Veillez toutefois noter qu'aucun lit d'appoint n'est disponible et que chaque chambre doit accueillir au moins un adulte. De plus,

Puis-je séjourner dans votre hôtel avec des enfants ?

Les enfants de tous âges sont les bienvenus à l'Hôtel l'Élysée Val d'Europe, mais ils doivent être accompagnés d'un adulte.

Les bébés jusqu'à 2 ans inclus peuvent séjourner gratuitement dans votre chambre et des lits bébé sont disponibles sur demande pour les enfants de moins de 3 ans.

Veillez toutefois noter qu'aucun lit d'appoint n'est disponible et que chaque chambre doit accueillir au moins un adulte. De plus, l'hôtel ne dispose pas de club pour enfants.

Écrire une réponse...

Conversation automatisée </> by Hijiffy

+ 1648

nuitées directes  
supplémentaires

En comparant la période de mai à décembre 2023 (année d'implémentation du chatbot) avec la même période en 2022, l'hôtel a enregistré 1648 nuitées directes supplémentaires. Cette hausse a permis de **remplir en moyenne près de 7 chambres chaque soir** entre mai et décembre 2023, soit un gain de 4,5 % de taux d'occupation supplémentaire chaque nuit. Une performance qui montre l'impact positif du chatbot sur les réservations directes.

~7 chambres

⊕ chaque soir

↑ 1,648

Nuitées directes  
supplémentaires

+4.5%

✓ Réservé !

✓ Réservé !

2023

✓ Réservé !

✓ Réservé !

2022



3.5x

plus de réservations grâce aux campagnes de widget

4 fois plus de revenus  
4 fois plus de revenus  
4 fois plus de revenus

qu'une période équivalente sans campagne

3.5x

plus de réservations grâce aux campagnes de widget

L'hôtel a observé une nette hausse des interactions avec le chatbot et des réservations durant les trois périodes où des campagnes de widget étaient en cours. La « campagne de printemps », offrant une réduction de 15 % sur les réservations, s'est déroulée du 15 mars au 7 avril 2024 et a permis de **générer près de 3,5 fois plus de réservations et presque 4 fois plus de revenus** qu'une période équivalente sans campagne. Ces résultats démontrent clairement que les campagnes de widget, rendues possibles grâce à la solution HiJiffy, constituent un véritable levier pour les réservations, permettant à l'hôtel de maximiser significativement ses revenus.

« Nous avons mis en place une première campagne en Avril 2024 grâce à laquelle **nous avons constaté une augmentation des réservations sur la période donnée dès les premiers jours de la campagne.** Il en a été de même pour les campagnes que nous avons mises en place en Mai et Juin 2024 démontrant le réel avantage de cet outil. Le pop-up qui s'affiche permet une vraie mise en avant de la campagne/offre en cours. »

Magali PASCAL, Responsable des Réservations et Revenue Manager  
Hôtel l'Élysée Val d'Europe



Enchanté par les résultats obtenus, l'hôtel l'Élysée Val d'Europe a choisi d'aller encore plus loin cette année en étendant la solution HiJiffy à l'expérience séjour de ses clients.

Parmi les nouveautés : des campagnes WhatsApp automatisées, bientôt déployées, qui devraient ouvrir la voie à de nouveaux succès !

# Témoignages

« Au-delà du gain de temps que cela représente et de la réelle diminution du nombre de mails/ appels reçus, le fait d'avoir accès aux statistiques et aux métriques permet de se rendre compte de l'impact du travail de l'équipe et de l'outil sur notre communication avec les clients ainsi que le chiffre d'affaires généré par l'outil. »

**Magali Pascal** — Responsable des Réservations et Revenue Manager - Hôtel l'Élysée Val d'Europe



Hôtel l'Élysée  
Val d'Europe

« Au quotidien, HiJiffy est notre allié pour le traitement des demandes les plus fréquentes, ce qui nous permet d'améliorer notre relationnel auprès de nos clients. C'est également un allié pour la mise en avant d'offres promotionnelles boostant ainsi les ventes. »

**Margaux Ferreira et Maria Ines Sanchez Rangel** - Agents de réservation - Hôtel l'Élysée Val d'Europe



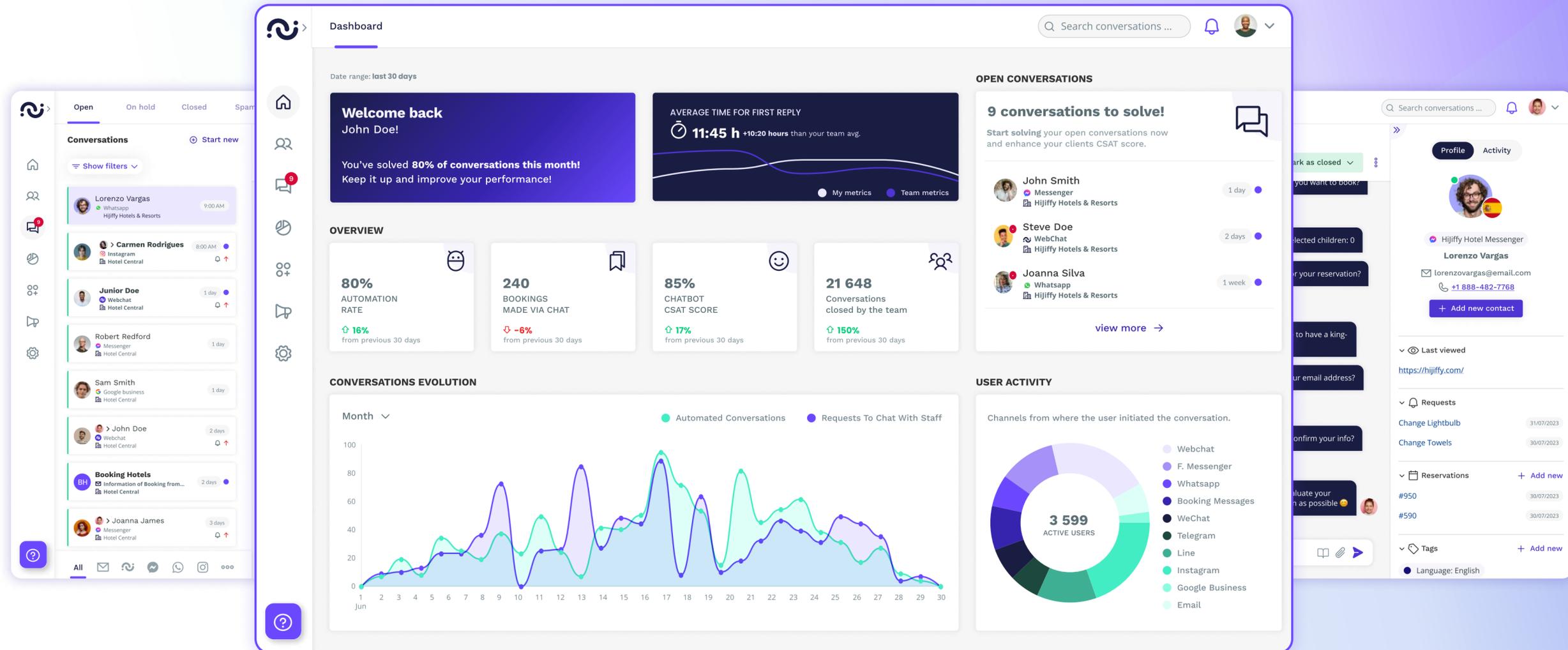
Hôtel l'Élysée  
Val d'Europe

« Travailler avec Magali et son équipe a été un vrai plaisir. Elles ont très rapidement pris en main l'outil et se sont toujours montrées très ouvertes à l'idée de découvrir l'éventail de fonctionnalités que nous proposons. Elles ont notamment été parmi les premières à adopter les campagnes de widget, en les implémentant avec une grande intelligence, que ce soit dans le choix du message ou du timing. Les résultats que nous avons observés ont été incroyables, avec un ROI significatif. Un véritable partenariat s'est créé au fil du temps, et il est toujours très enrichissant de collaborer avec elles. Nous continuons nos échanges réguliers pour discuter de leurs besoins et investiguer des actions afin de pousser encore plus loin la solution HiJiffy, tout en veillant à répondre au mieux à leurs attentes. »

**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



Réservation

Arrivée

Séjour

Départ

# Réservation

- Réponse aux FAQ
- Réservation sur le chat
- Campagnes pop-up sur votre site
- Génération de leads

## Intégrations

- Moteur de Réservation
- Marketing Digital
- CRM

Canaux



Hotel Central

Rechercher & Réserver Offres Événements Conta

105 95 €

230 123 €

754 452 €

décembre 2024

S M T W T F S

1 2 3

8 9 10

15 16 17

22 23 24

29 30 31

Détails de la réservation

2 nuits à l'Hôtel Central

29/12/2024 - 31/12/2024

2 adultes

1 enfant

Modifier la réservation

Hotel Central Business Chat

Hotel Central Hotel Resort

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

WhatsApp

Réserver une chambre

Réserver une chambre

Destination Portugal Espagne

États-Unis Afrique du Sud

Pays-Bas Italie

En adhérant à notre programme de fidélité, vous bénéficiez d'un massage de la tête gratuit lors de chaque séjour dans notre spa 🧖

Bonjour, serait-il possible de faire le check-out plus tard ?

Oui, l'hôtel offre la possibilité de faire le late check-out pour un supplément de 20 € par heure, jusqu'à un maximum de 3 heures, sous réserve de disponibilité. Veuillez contacter l'hôtel à l'avance pour organiser ce service.

Écrire une réponse...

Conversation automatisée </> by Hijify

Réservation

Arrivée

Séjour

Départ

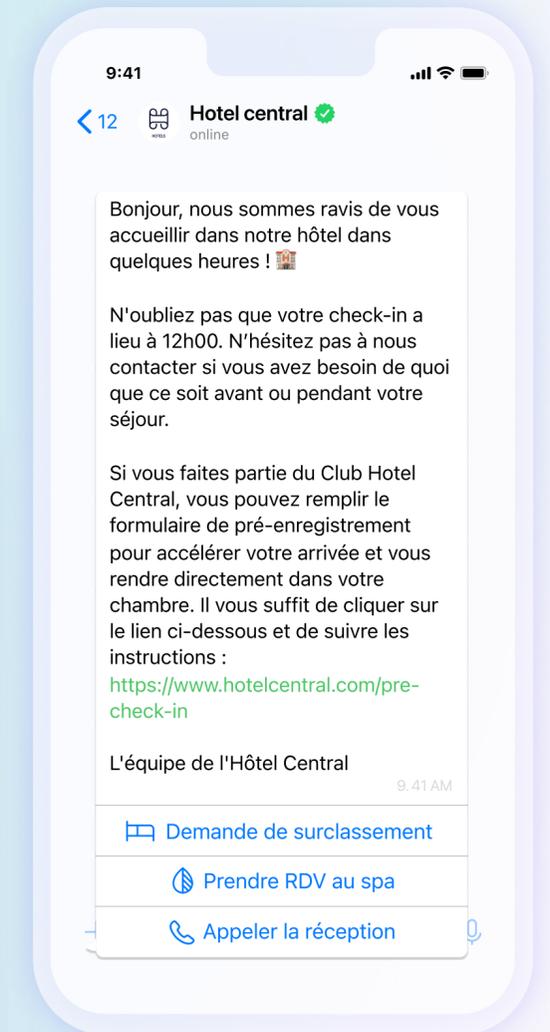
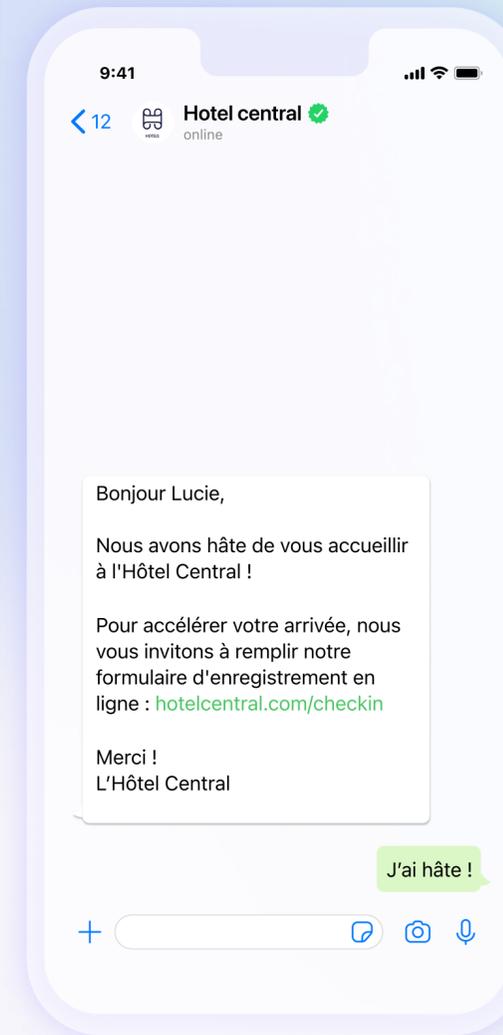
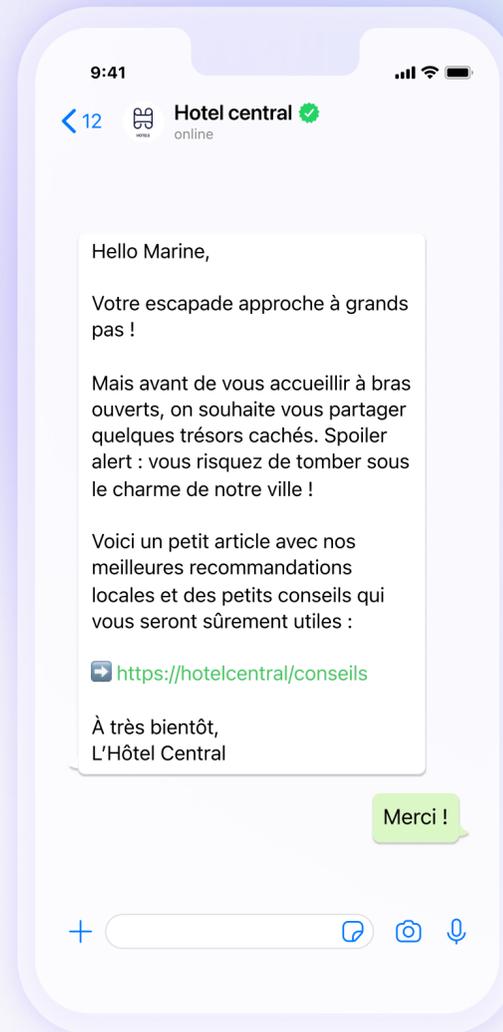
# Arrivée

- Message de bienvenue
- Check-in en ligne
- Promotion du programme de fidélité

## Intégrations

- PMS
- Check-in
- CRM
- Hotel App
- Upselling
- Maintenance
- Check-out
- Reviews

Canaux



Réservation

Arrivée

Séjour

Départ

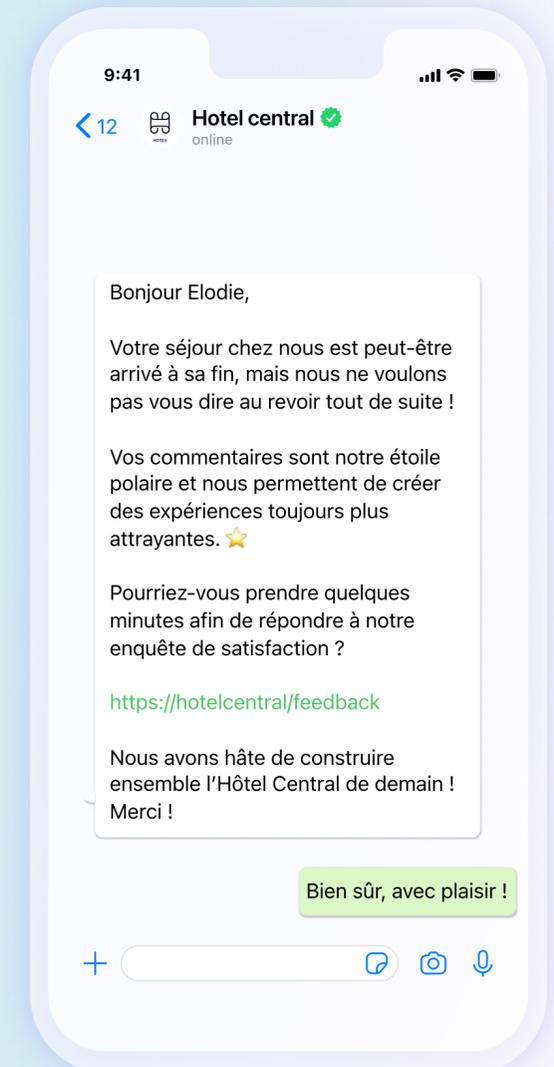
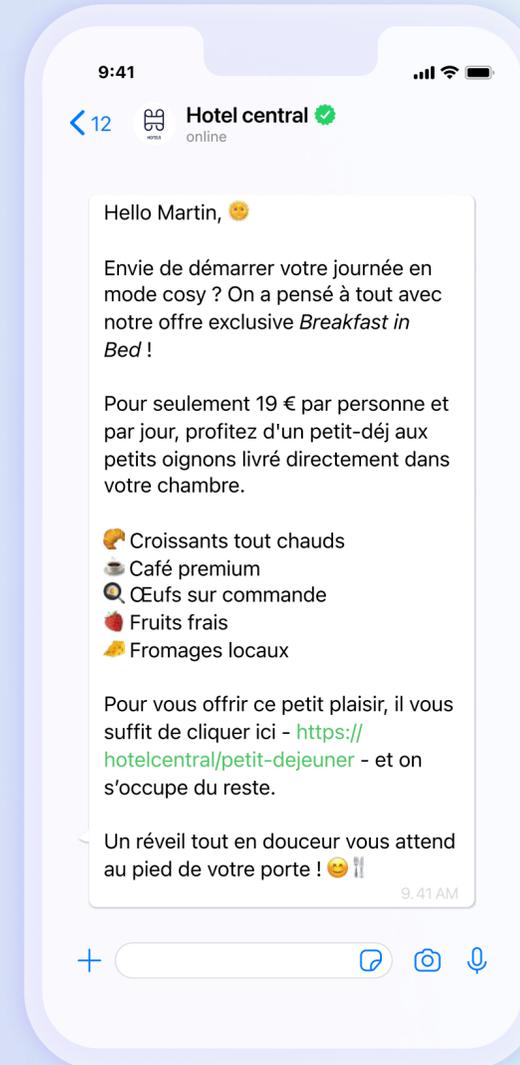
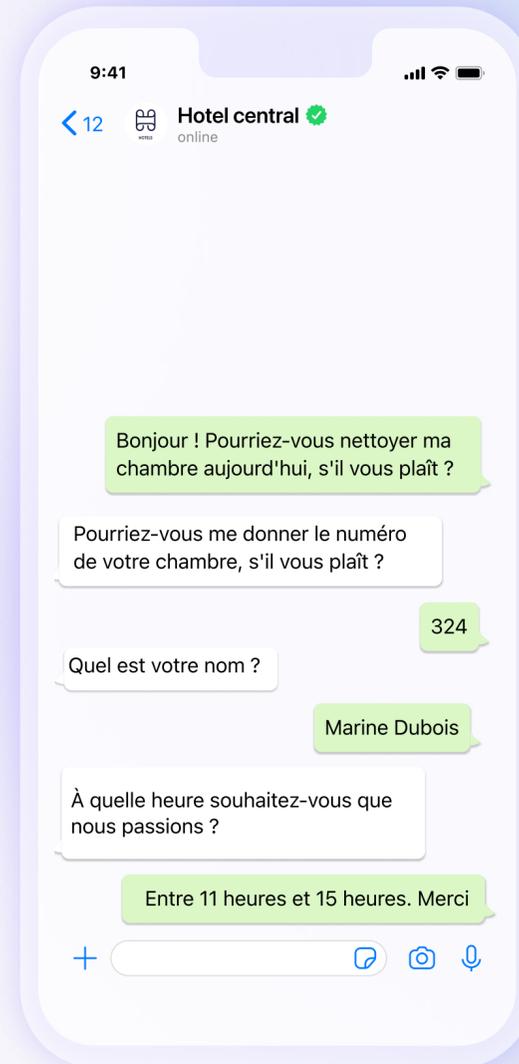
# Séjour

- Demandes internes
- Campagnes d'upsell et cross-sell
- Questionnaires de satisfaction

## Intégrations

- PMS
- Check-in
- CRM
- Hotel App
- Upselling
- Maintenance
- Check-out
- Reviews

Canaux



Réservation

Arrivée

Séjour

Départ

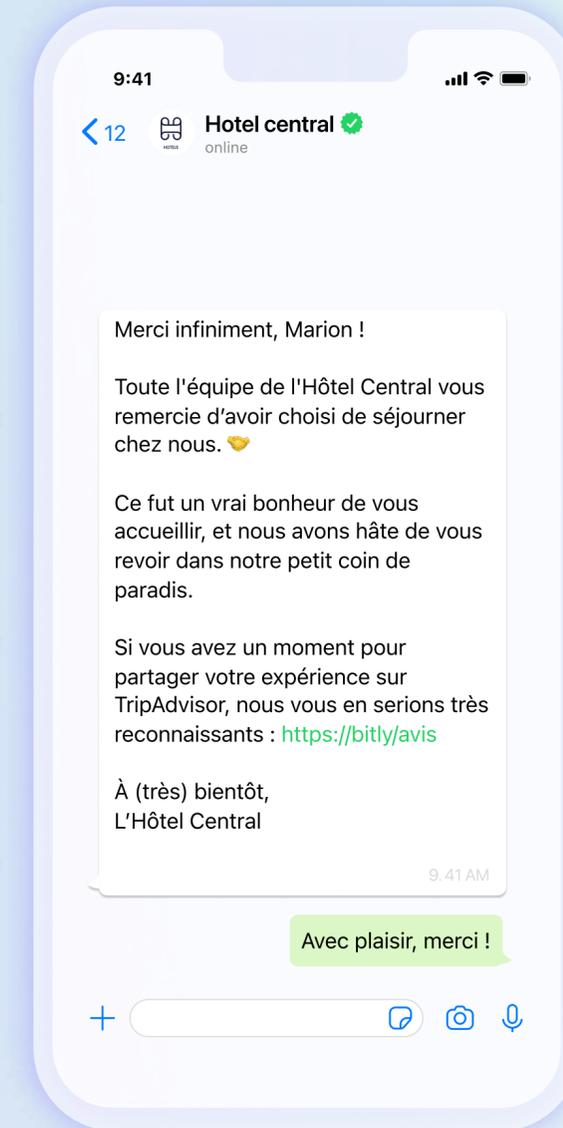
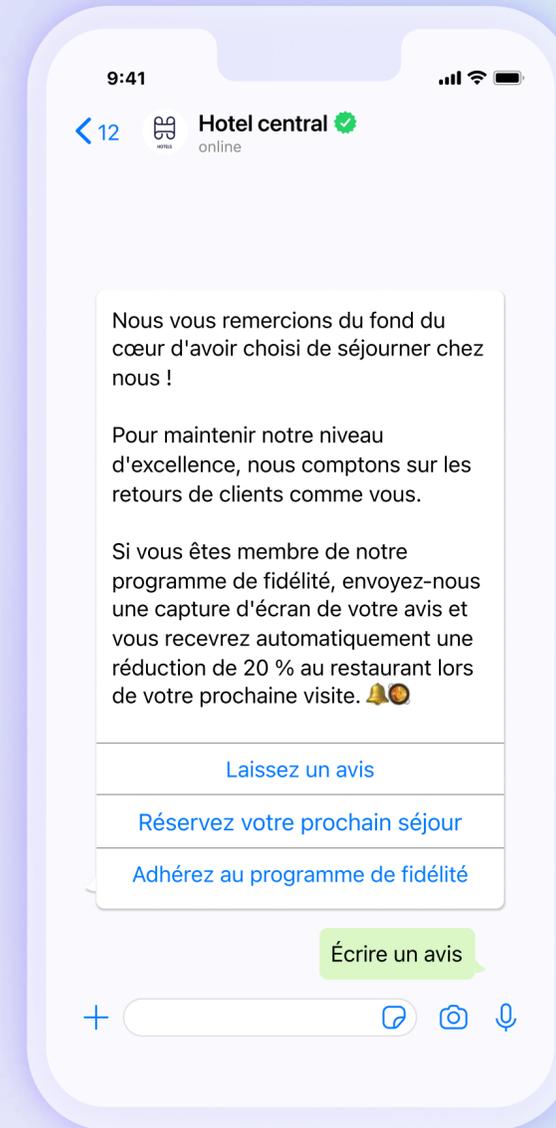
# Séjour

- Campagnes de check-out
- Campagnes d'avis clients

## Intégrations

- PMS
- Check-in
- CRM
- Hotel App
- Upselling
- Maintenance
- Check-out
- Reviews

Canaux



# Témoignages Clients



Hôtel l'Elysée  
Val d'Europe

Connectons-nous !

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com

[Réserver une démo](#)