

Innovation report inspiration trip Andromeda Hotel & Hotel Upstairs

Lors d'une visite à l'**hôtel Andromeda** et à l'**hôtel Upstairs** sur la côte belge (Ostende), les directeurs nous ont donné plus d'informations sur la gestion innovante de l'entreprise qu'ils appliquent.

- Pour augmenter le taux d'occupation d'un hôtel, trois éléments sont essentiels : l'emplacement, le prix et l'expérience du visiteur. A partir d'une vision forte avec une orientation très focus client, les tarifs des chambres ont été réduits et le petit-déjeuner inclus dans le prix. Une nouvelle salle de petit-déjeuner avec vue sur la mer a été créée, afin que les personnes qui n'avaient pas de vue sur la mer dans la chambre puissent également profiter de cette vue. Le résultat pour le visiteur est un prix plus bas et une meilleure expérience.
- L'analyse des critiques de l'hôtel est très importante. L'Andromeda Hotel aborde les problèmes dont les visiteurs parlent en ligne. Le groupe C-Hotels travaille avec un responsable qualité pour tous les hôtels du groupe. Ils examinent le contenu en ligne et essaient de trouver des solutions là où des problèmes surviennent.
- Le plus important est d'écouter les visiteurs et les différents groupes cibles pour leur offrir ce dont ils ont besoin. Les personnes qui séjournent dans votre hôtel pour affaires aimeraient prendre leur petit-déjeuner à 6h30, tandis que les personnes en vacances voudraient peut-être y dormir et prendre leur petit déjeuner à 10h30 du matin.
- Tous les employés ont la responsabilité de traiter immédiatement les problèmes des clients. Par exemple, le front office dispose d'une liste de tous les problèmes qui peuvent survenir (à chaque étape du parcours client) avec des solutions pour y remédier. Si aucune solution ne peut être trouvée pour le problème, il est immédiatement transmis au gestionnaire.
- C-Hotels est composé de 10 hôtels, c'est donc une priorité de prêter attention à l'identité de chaque hôtel (concept Urban city, hôtel Art Déco, hôtel 4 étoiles ...). Chaque hôtel a besoin d'une identité qui peut plaire à différents visiteurs. L'hôtel Upstairs est un concept très innovant inspiré d'un voyage d'inspiration B2B à New York – son design et sa fonction sont très contemporains et ont été pensés jusqu'à la liste de musique Spotify que les clients peuvent télécharger et emporter avec eux.

