



hotelinking

Enquêtes de  
satisfaction  
personnalisées



## Hotel Paraíso

La note moyenne de nos clients est de 8

### Que pensez-vous de l'attention du personnel de l'hôtel ?

DÉPLACEZ LE CURSEUR DE GAUCHE À DROITE ET SÉLECTIONNEZ LA NOTE QUE VOUS SOUHAITEZ



Suite



# Enquêtes de satisfaction personnalisées.

La fidélisation de vos clients est essentielle pour pouvoir augmenter votre vente directe. Un client satisfait peut renouveler son séjour et recommander votre établissement.

Nous vous présentons donc un nouveau service pour obtenir des informations précieuses sur vos clients : les 'enquêtes de satisfaction personnalisées'.



## En quoi consistant-elles?

Il s'agit d'un type d'enquête complétant l'actuelle enquête de satisfaction que propose Hotelinking.

Cette enquête est personnalisable pour chaque hôtel et vous permet de formuler des questions plus précises à vos clients sur des aspects de l'établissement et des services que vous proposez. Elle peut être envoyée avec l'enquête de satisfaction, ou après l'envoi de celle-ci.

Grâce aux enquêtes personnalisées, vous saurez ce que vos clients pensent de vous et pourrez introduire des actions d'amélioration.



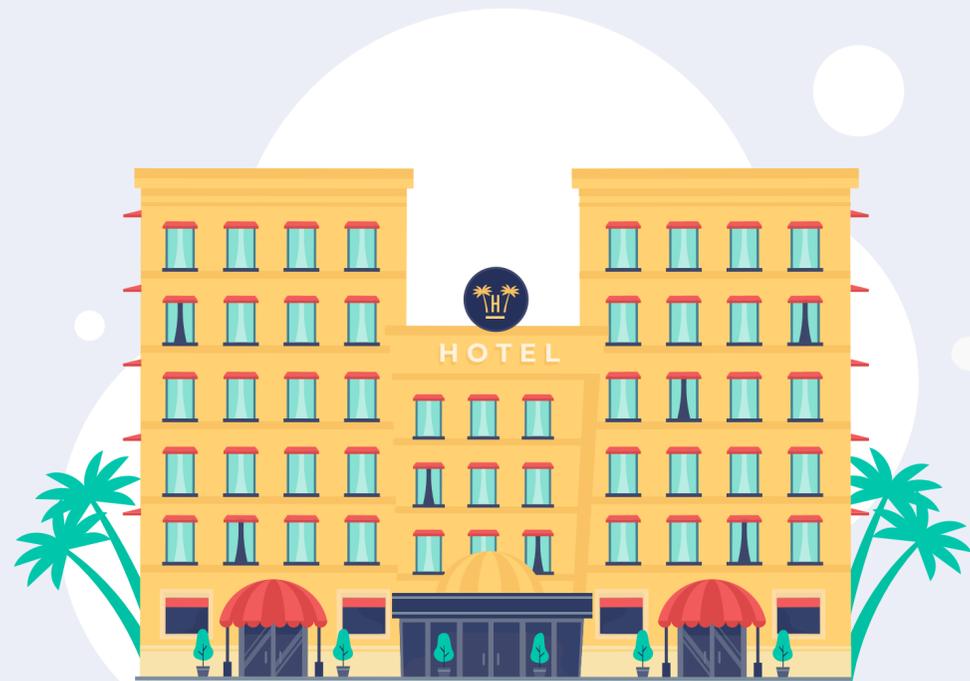
## Fidélisez vos clients.

Le fait de leur demander leur avis sur le service reçu crée un sentiment de différenciation, vous montrez de l'intérêt pour eux et ils se rapprocheront de votre marque. Ils penseront probablement à vous lors de futures réservations.



## Renforcez la vente directe.

Le feedback que vous obtiendrez de vos clients vous permettra d'améliorer vos services, et à partir de ces informations, vous pourrez réaliser des campagnes de marketing personnalisées qui pourront devenir de nouvelles réservations directes.



## Attirez de nouveaux clients.

Un client satisfait revient, mais aussi recommande. Si vous maintenez la satisfaction de vos clients, ceux-ci deviendront les meilleurs ambassadeurs de votre marque.



## Développez votre marque.

Les informations que vous recevrez vous permettront d'améliorer vos services et de développer votre marque :

Si vous êtes à l'écoute de vos clients et que vous effectuez les modifications qu'ils vous recommandent, vous créez le service sur mesure qu'ils recherchent.



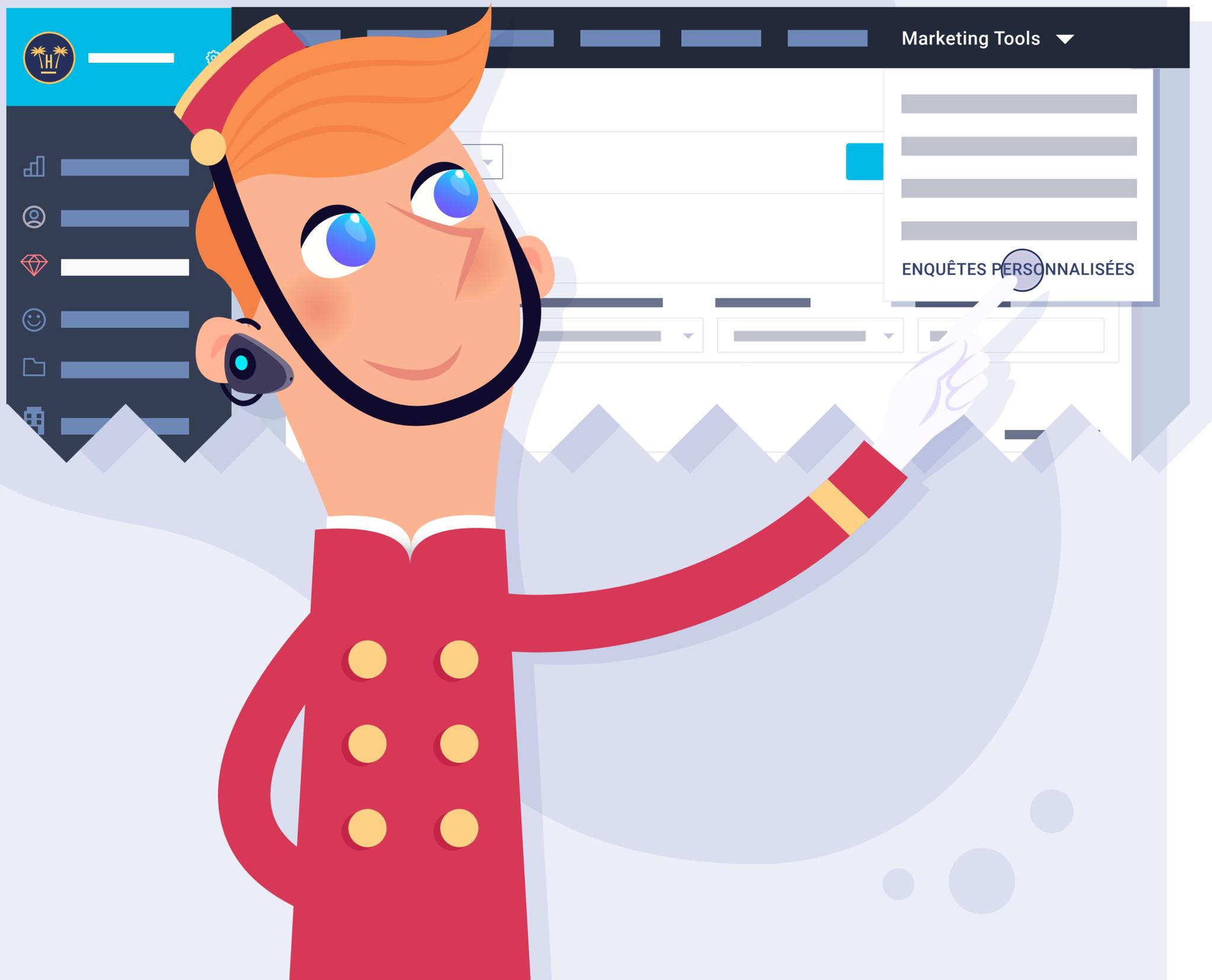
## I Options d'envoi.

Hotelinking propose actuellement l'enquête de satisfaction qui inclut une évaluation unique et la possibilité de laisser un commentaire avec les observations du client.

Avec ce nouveau service, à travers notre tableau de bord ou Dashboard, nous pouvons créer des enquêtes de satisfaction personnalisées et choisir de les envoyer au client avec l'enquête de satisfaction actuelle, ou de les envoyer plus tard.



# Création d'enquêtes de satisfaction personnalisées



## Accessibles à partir de mon Dashboard.

Pour créer les enquêtes, nous allons dans notre tableau de bord actuel, puis dans le menu supérieur, option 'Marketing Tools', nous cliquons sur 'enquêtes personnalisées' parmi les différentes options.

### Enquêtes personnalisées

Activer les enquêtes personnalisées

### Paramètres d'enquête personnalisés

Permettre un commentaire optionnel pour chaque question

Envoyer l' e-mail de warning si le score des questions est inférieur à la note seuil

### Temps pour faire l'envoi

Envoyer l'e-mail de l'enquête personnalisé en meme temps de l'e-mail sur la satisfaction

Envoyer l'e-mail de l'enquête personnalisé après l'e-mail sur la satisfaction

Enregistrer les modifications

Utilisez les questions de: Chaîne  Hôtel

Catégories et questions de l'enquête personnalisée – Hôtel

Créer une catégorie

Supprimer catégorie

Hôtel

#### Questions

Que pensez-vous de l'hôtel jusqu'ici ?

Optionnel



Effacer



Langue



fr

Ajouter une question

# Questions d'ordre général ou spécifique par hôtel.

On peut sélectionner des questions identiques ou différentes pour tous les hôtels de la chaîne.

En plus, chaque question peut être accompagnée d'un commentaire, que sera visible en examinant l'enquête de chaque client.

Utilisez les questions de: Chaîne  Hôtel

## Catégories et questions de l'enquête personnalisée – Hôtel

Créer une catégorie

Hôtel

Supprimer catégorie

### Questions

Que pensez-vous de l'hôtel jusqu'ici ?

Optionnel



Effacer



Langue

fr

Ajouter une question

Propreté

Supprimer catégorie

### Questions

Que pensez-vous de la propreté des chambres ?

Optionnel



Effacer



Langue

fr

Ajouter une question

Confort

Supprimer catégorie

### Questions

Que pensez-vous du confort des chambres ?

Optionnel



Effacer



Langue

fr

Ajouter une question

# Création de catégories et de questions.

Nous devons d'abord créer une catégorie – ou autant que nous le souhaitons –, puis toutes les questions liées à cette catégorie. Nous pouvons créer jusqu'à un maximum de 50 questions en tout.

Pour faciliter leur utilisation, nous avons une enquête par défaut avec une série de catégories et de questions.

Nous pouvons éliminer ou ajouter de nouvelles catégories, ou créer de nouvelles questions pour les catégories existantes.

## Créer des questions



Rédigez les questions selon la langue



Rédigez les questions selon la langue



Rédigez les questions selon la langue



Rédigez les questions selon la langue



Rédigez les questions selon la langue



Rédigez les questions selon la langue

Créer des questions

Fermer



## Langues.

Les catégories comme les questions peuvent être créées dans les différentes langues actives actuellement prises en charge par le tableau de bord :

- Espagnol.
- Anglais.
- Allemand.
- Français.
- Italien.
- Catalan.

1

Temps devant s'écouler pour l'envoi d'enquêtes personnalisées



Envoyer l'e-mail d'enquête personnalisée en même temps que l'e-mail de satisfaction

2

Temps devant s'écouler pour l'envoi d'enquêtes personnalisées



Envoyer l'e-mail d'enquête personnalisée en même temps que l'e-mail de satisfaction

6

jours

5

heures

## Quand envoyer l'enquête?

Option 1 : si nous ne décochons pas la case, l'enquête personnalisée est envoyée avec l'enquête de satisfaction.

Option 2 : nous pouvons choisir d'envoyer l'enquête quelques jours après la réception de l'enquête de satisfaction ; il nous suffira alors d'indiquer le nombre de jours et d'heures à partir duquel nous souhaitons qu'elle soit envoyée.



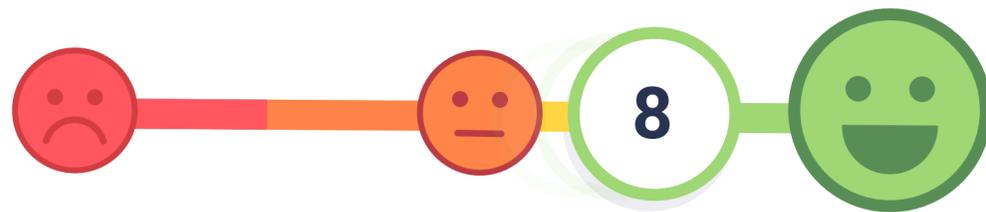
**Fonctionnement  
des enquêtes de  
satisfaction  
personnalisées.**



## Hotel Paraíso

Que pensez-vous de l'hôtel jusqu'ici ?

DÉPLACEZ LE CURSEUR DE GAUCHE À DROITE



Écrivez un commentaire.

Suite



# Envoi de l' 'enquête personnalisée' avec l' 'enquête de satisfaction' (1/3).

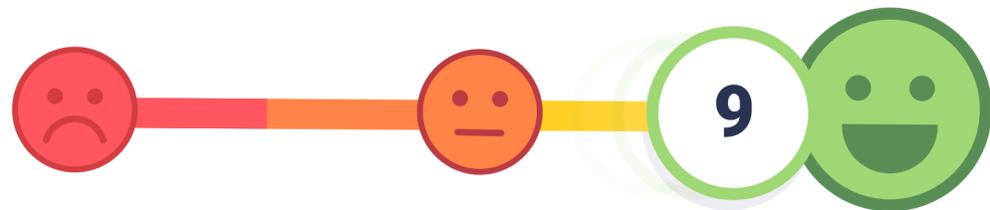
Si l'enquête de satisfaction est active, l'enquête détaillée apparaît juste après avoir complété le commentaire et cliqué sur le bouton ' Suivant'.



## Hotel Paraíso

Degré de satisfaction concernant la propreté de l'hôtel.

DÉPLACEZ LE CURSEUR DE GAUCHE À DROITE

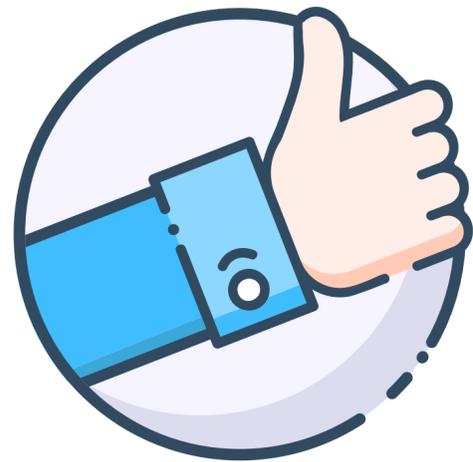


Suite



**Envoi de l' 'enquête personnalisée' avec l' 'enquête de satisfaction' (2/3).**

Le client devra noter le reste de questions.



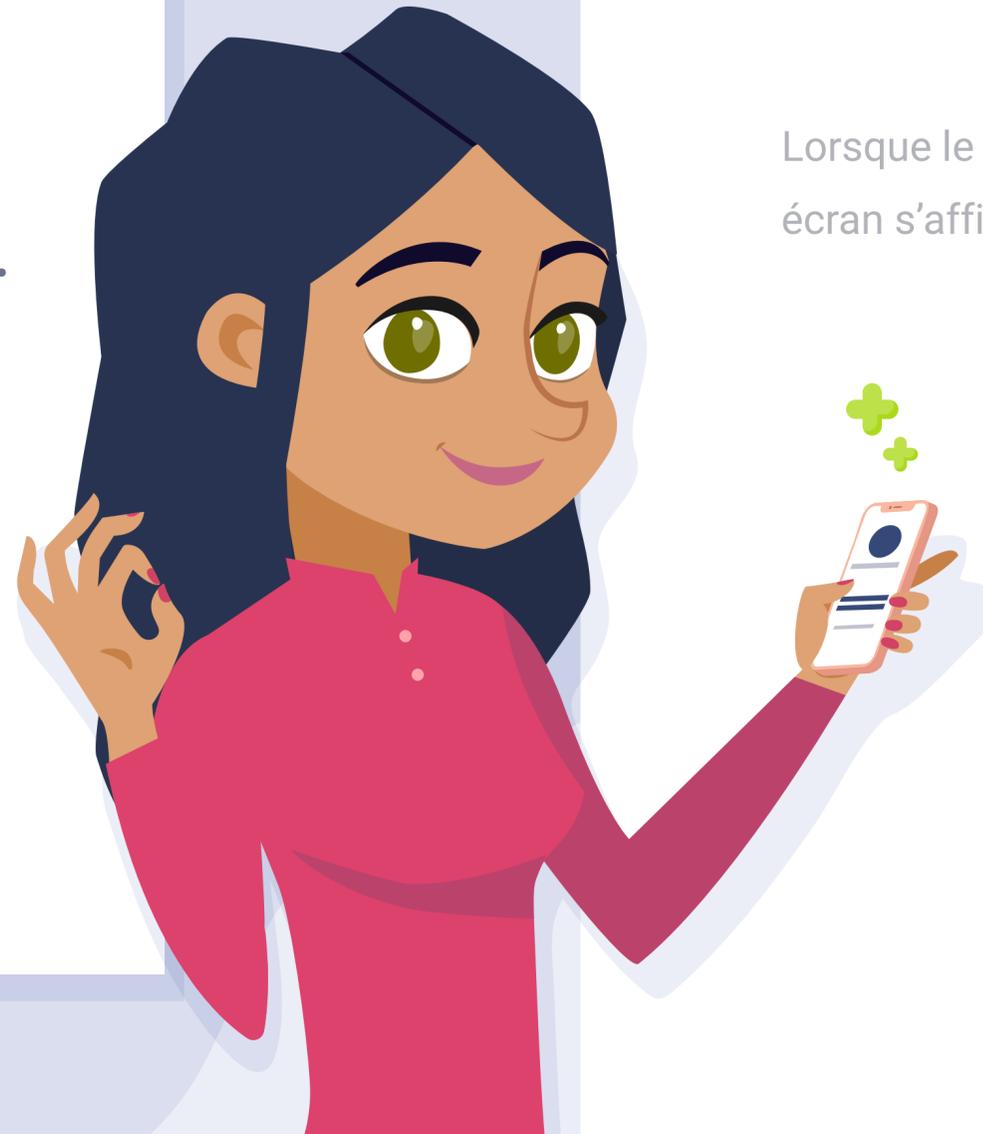
**Merci d'avoir complété l'enquête.**

Vos réponses nous aideront  
à améliorer nos services.

VOUS POUVEZ FERMER CETTE FENÊTRE À PRÉSENT.

**Envoi de l' 'enquête personnalisée' avec l' 'enquête de satisfaction' (3/3).**

Lorsque le client évalue la dernière question, un écran s'affiche pour le remercier de son évaluation.





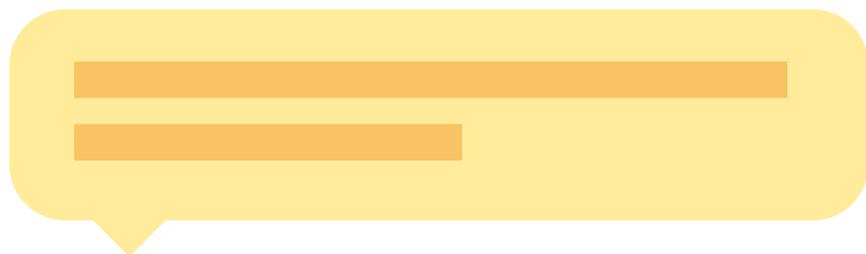
De: Hotel Paraíso

Objet : Mlle Labaki, envoyez-nous vos commentaires

Chère Mlle Labaki,

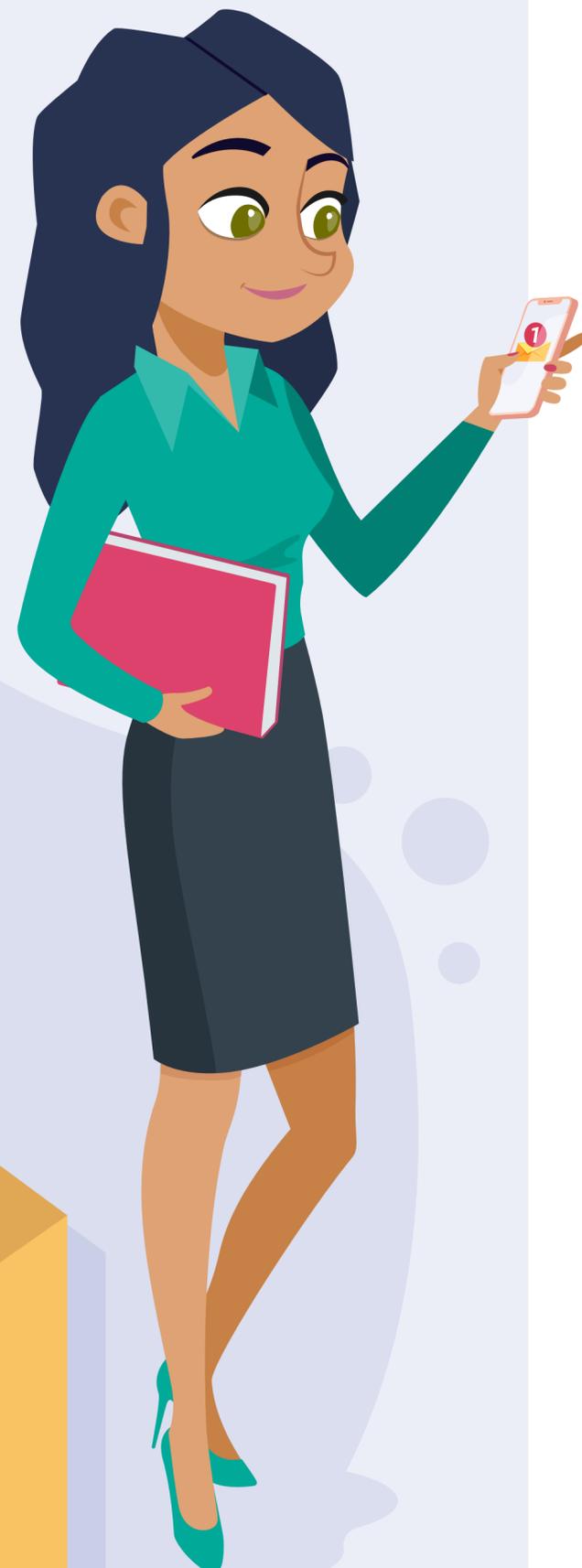
Merci d'avoir pris quelques secondes pour nous faire part de vos commentaires détaillés sur votre séjour avec nous.

Durant votre séjour, vous nous avez donné une note de **8.7**, et publié le commentaire suivant :



Aidez-nous à mieux cerner votre satisfaction dans les domaines suivants : propreté, confort, installations, personnel, rapport qualité/prix et emplacement.

[Accéder à l'Enquête](#)



## Envoi a posteriori de l' 'enquête personnalisée'.

Comme nous l'avons indiqué, il est également possible d'établir à partir du dashboard que l'enquête soit envoyée 'x' jours après avoir envoyé l'enquête de satisfaction.

La date ne peut jamais être antérieure à l'enquête de satisfaction qui doit toujours être envoyée avant. Dans ce cas, un second courrier sera envoyé, lui rappelant qu'il a répondu à l'enquête de satisfaction, avec un bouton qui le mènera à l'enquête personnalisée. Une fois complétée, il recevra un courrier de remerciement.



De: Hotel Paraíso

Objet : Mlle Labaki, notez votre satisfaction et aidez-nous à nous améliorer.



**Chère Mlle Labaki,  
n'oubliez pas de noter votre  
satisfaction et aidez-nous  
à nous améliorer.**

Nous espérons que votre séjour avec nous est des plus agréables. Nous vous rappelons que vous pouvez noter de 0 à 10 votre degré de satisfaction et laisser un commentaire, pour que nous puissions améliorer votre séjour (si nécessaire).

**Notez votre satisfaction**

**Merci beaucoup. Hotel Paraíso**



## **Rappel.**

Si l'utilisateur n'a complété aucune enquête, nous avons la possibilité d'envoyer un nouveau courrier lui permettant d'ajouter l'évaluation globale et le commentaire de l'enquête de satisfaction, pour réaliser ensuite l'enquête personnalisée.

Lorsqu'il aura fini, il recevra un courrier de confirmation et de remerciement.

NOTIFICATION AUTOMATISÉE  
ENQUÊTE DE SATISFACTION

Un client a évalué Hotel Paraíso en dessous de la note seuil (8) dans l'enquête de satisfaction personnalisée.

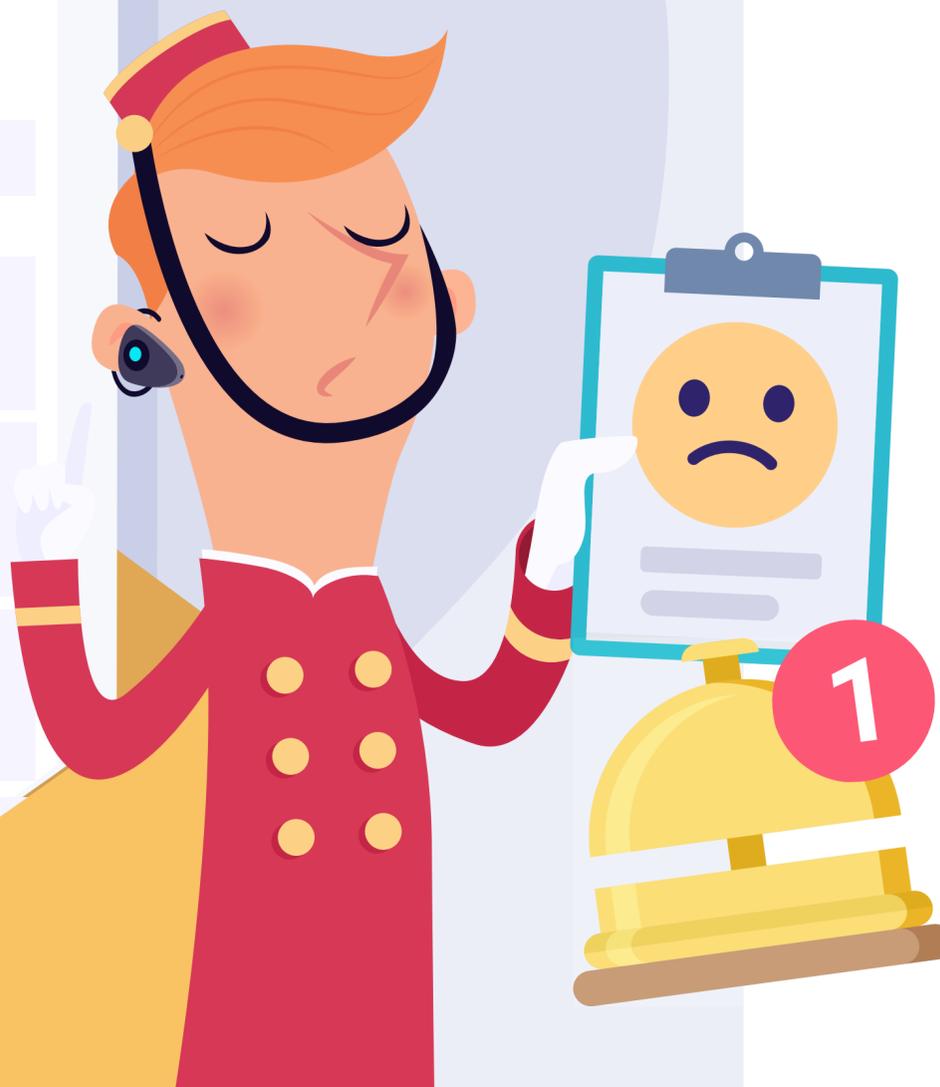
NOTE ET SCORE

6.5

*Pas mal, mais ça peut être amélioré*

RÉPONSES À L'ENQUÊTE PERSONNALISÉE

Question	Réponse	Catégorie
Niveau de satisfaction de la propreté de l'hôtel Commentaire: NSP	6.5	Propreté
Niveau de satisfaction avec le confort des installations Commentaire: NSP	6.3	Confort
Niveau de satisfaction avec la maintenance des installations Commentaire: NSP	5.7	Maintenance
Niveau de satisfaction avec l'attention du personnel Commentaire: NSP	6.6	Personnel



## Notifications des résultats de l'enquête.

Si les résultats de l'enquête de satisfaction sont en dessous de la note seuil établie, le personnel de l'hôtel recevra un e-mail avec l'évaluation et commentaires des clients.

De la même façon, si des enquêtes personnalisées sont activées et quelques évaluations sont en dessous de la note seuil établie, le personnel de l'hôtel recevra une notification par e-mail.



# Le Dashboard



## Configuration des enquêtes de satisfaction

⏪ Derrière

Avis

Si le client donne une note de satisfaction inférieure à 5, un e-mail sera envoyé au personnel indiqué ci-dessous



Si le client donne une note de satisfaction inférieure à 9, un e-mail de révision sera envoyé



Envoyez ensuite une notification à l'e-mail du personnel ci-dessous (séparé par une virgule)

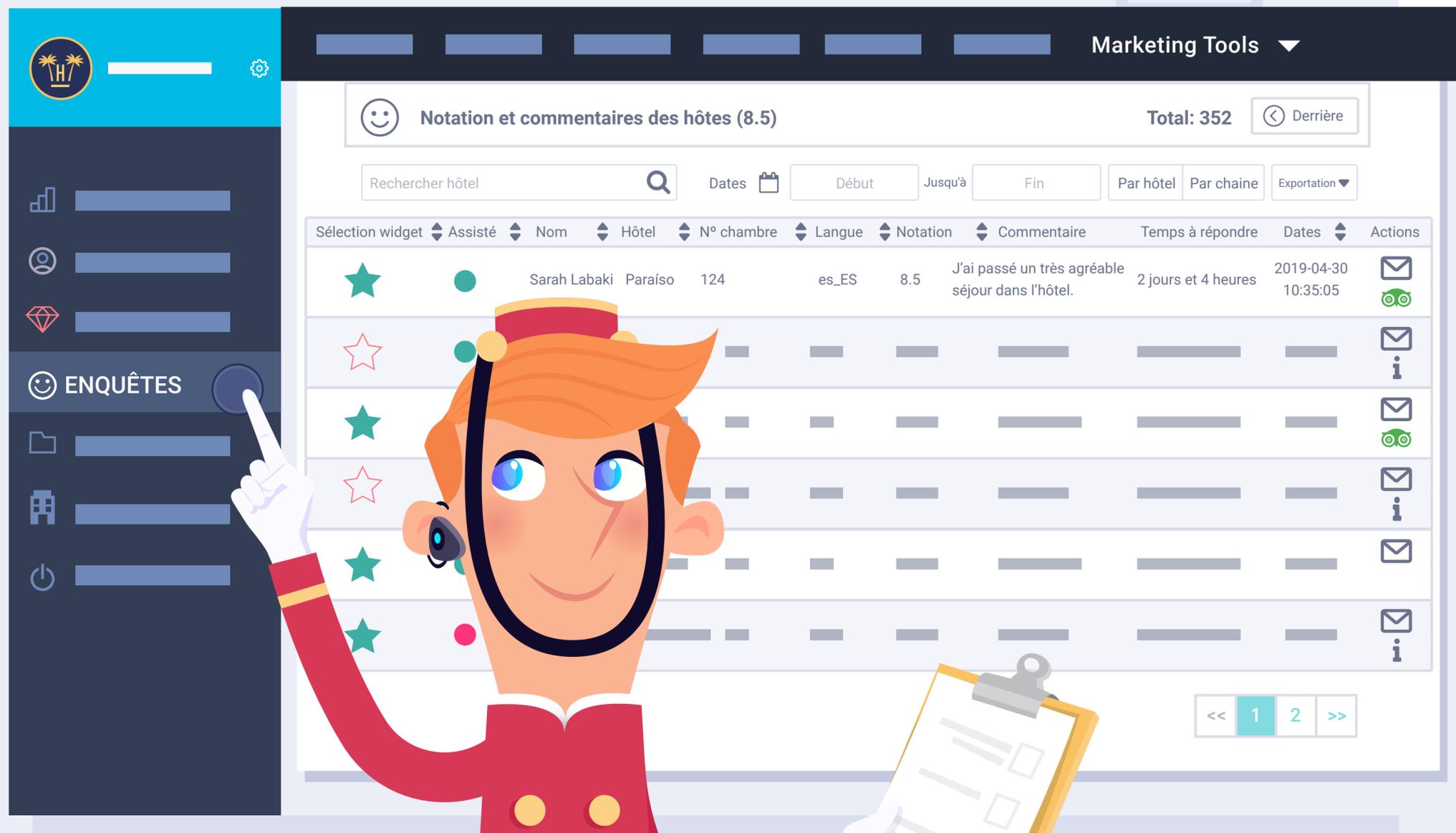
Utilisez cet e-mail pour tous les hôtels

## Notes seuil.

Il est possible de configurer deux notes seuil différentes:

Si le client attribue à l'enquête de satisfaction une note inférieure à la note établie, un e-mail d'alerte est adressé au personnel indiqué dans le champ inférieur.

Si le client attribue à l'enquête de satisfaction une note supérieure à la note établie, un e-mail de review est envoyé au client.



# Comment voir les enquêtes (1/2).

Nous pouvons voir les enquêtes de nos clients dans le tableau de bord, où se trouvent les enquêtes de satisfaction.


Total: 352 ← Derrière

Rechercher hôtel  
 Dates  Début  Jusqu'à  Fin 
 Par hôtel Par chaîne Exportation ▼

Sélection widget	Assisté	Nom	Hôtel	N° chambre	Langue	Notation	Commentaire	Temps à répondre	Dates	Actions
		Sarah Labaki	Paraíso	124	es_ES	8.5	I very much enjoyed my stay	2 jours et 4 heures	2019-04-30 10:35:05	 
										 
										
										
										
										

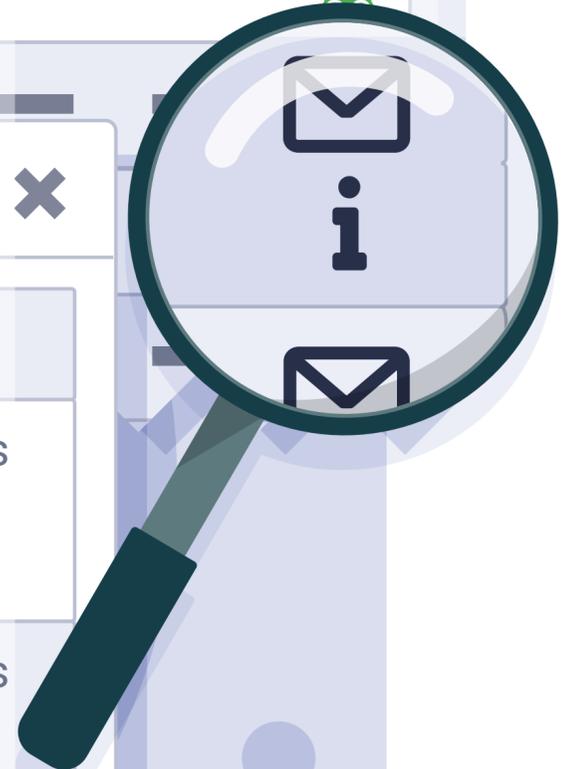
**Vue détaillée (2019-04-29 08:45:36)** ✕

Question	Réponse	Commentaire	Catégorie
	8		Installations
	7		Installations
	10	NSP	Personnel

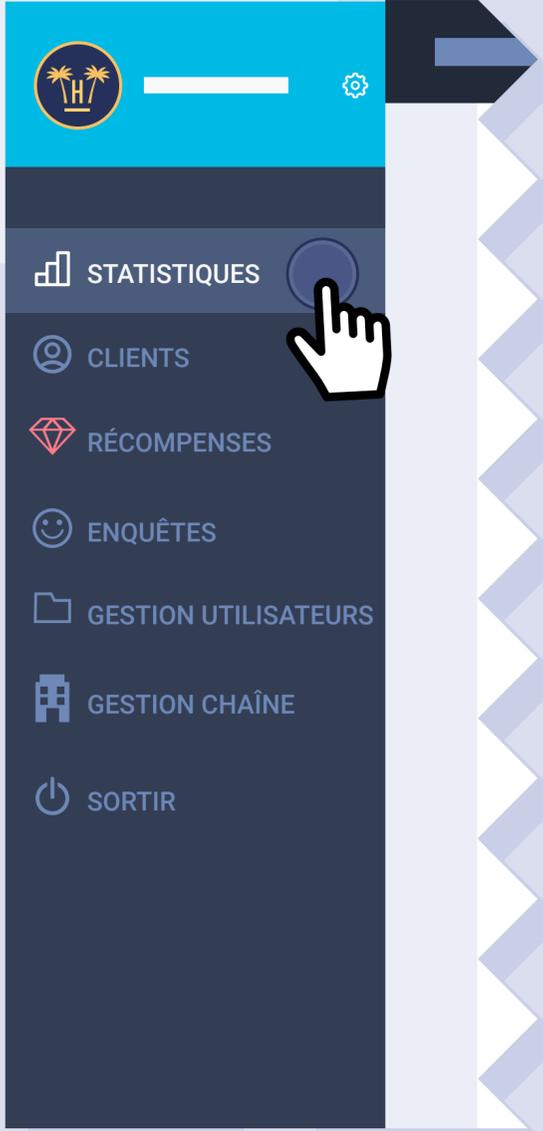
# Comment voir les enquêtes (2/2).

Les utilisateurs ayant répondu à l'enquête personnalisée ont un bouton (i) qui nous montre les réponses aux enquêtes lorsque nous cliquons dessus.

Nous pouvons également voir la note moyenne que nous avons obtenue sur le total des évaluations.

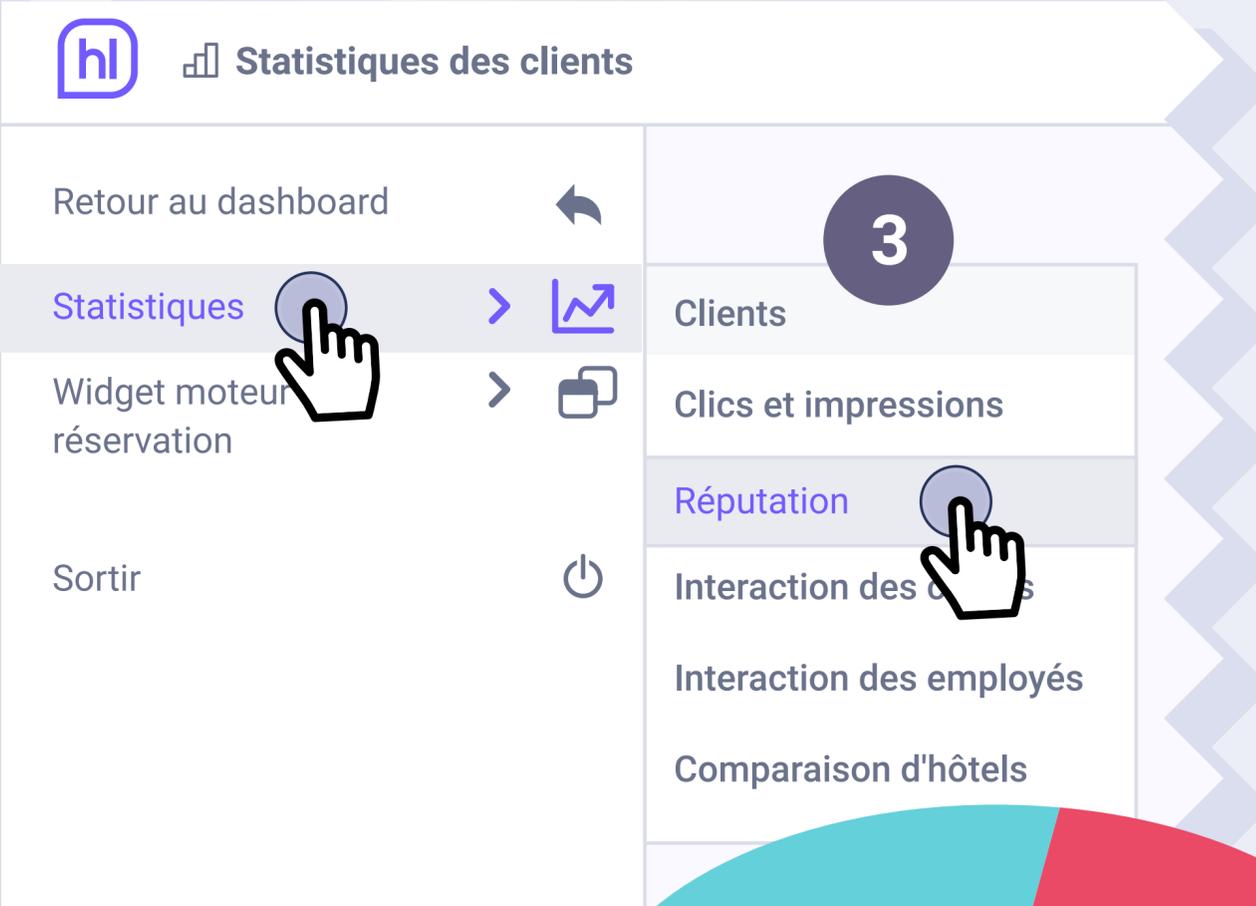


1



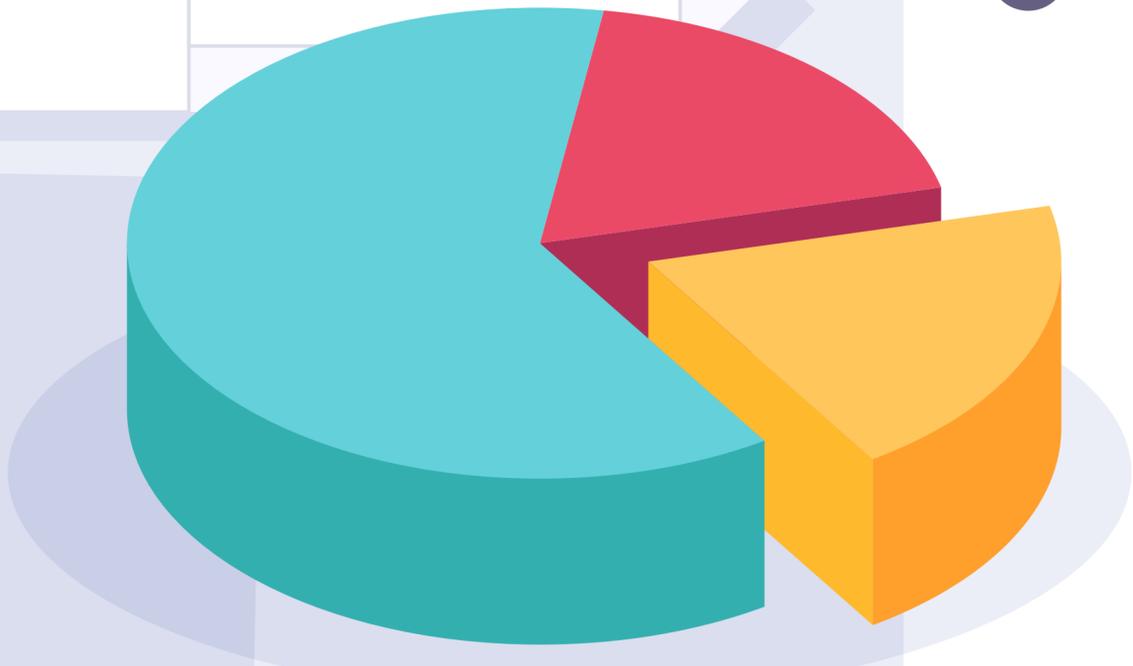
DASHBOARD

2



3

STATISTIQUES



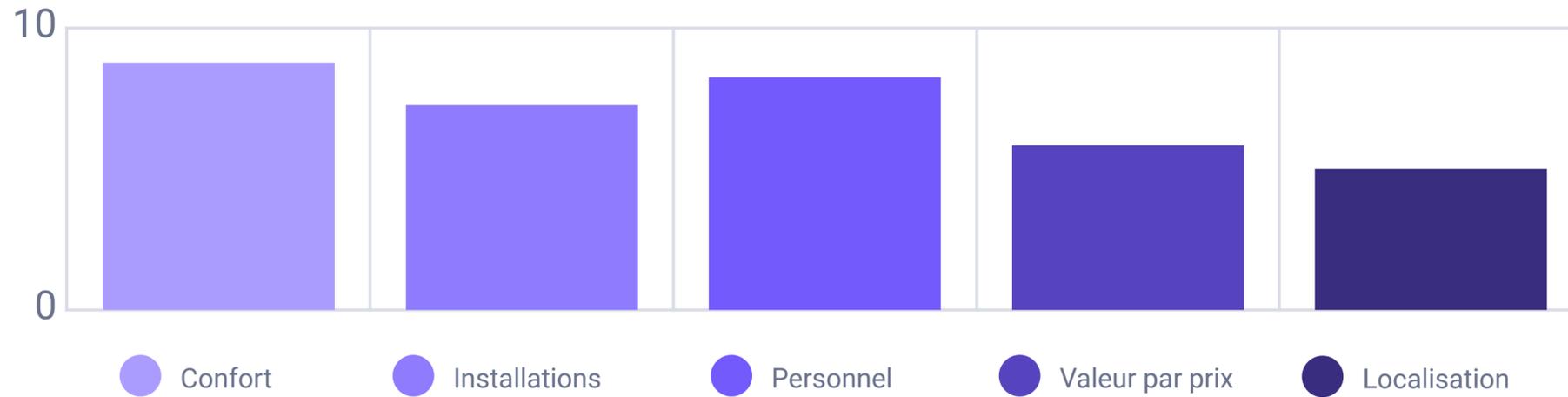
# Statistiques (1/2).

Nous disposons également d'un tableau de statistiques.

- 1 Nous y accédons à partir de l'option du menu de gauche : 'Statistiques'.
- 2 Une fois à l'intérieur, l'option 'Statistiques' apparaît à nouveau, nous cliquons dessus et un nouveau menu déroulant s'affiche.
- 3 Nous sélectionnons l'option 'Réputation'.



Moyenne par catégorie



Confort

QUESTION	RÉPONSES TOTALES	MOYENNE
QUESTION	54	8
QUESTION	36	9.5
QUESTION	48	7

Localisation

QUESTION	RÉPONSES TOTALES	MOYENNE
QUESTION	43	9

# Statistiques (2/2).

Ce tableau nous permet de voir par départements la note moyenne que nous avons obtenue de nos clients. Et un détail du nombre de réponses obtenues par question.





GUEST JOURNEY  
AUTOMATION PLATFORM

[www.hotelinking.com](http://www.hotelinking.com) | [sales@hotelinking.com](mailto:sales@hotelinking.com)