



# Booking.com

Le leader mondial des réservations  
d'hébergements en ligne

Séminaire de présentation  
En collaboration avec l'IRT  
Réunion 20 Septembre 2017

# Qui sommes nous?



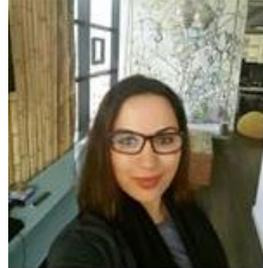
**Yamini**

**Senior Account Manager  
Océan Indien**



**Ansy**

**Account Manager  
Réunion (Nord, Centre & Est)  
& Maurice**



**Youvenna**

**Account Manager  
Réunion (Sud & Ouest)  
& Seychelles**



**Sandra**

**Account Manager  
Seychelles**



**Yuvi**

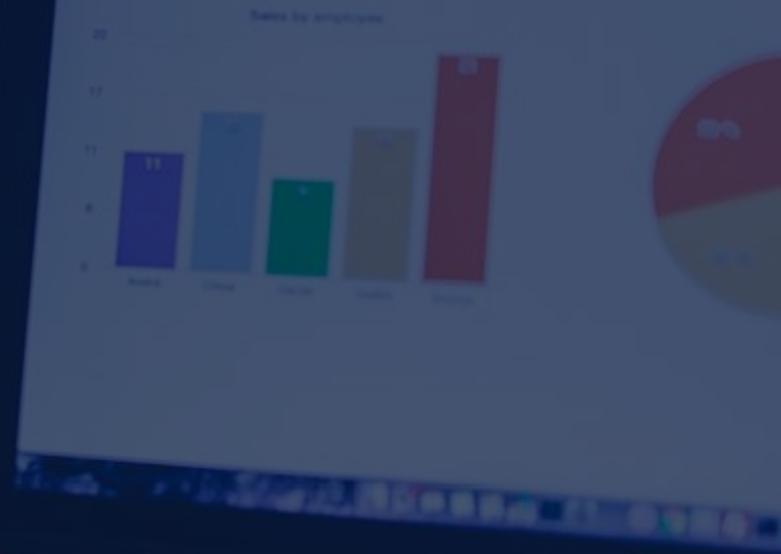
**Account Executive  
Océan Indien**

# Agenda

- L'équipe Booking.com Océan Indien: (Yamini)
- Introduction de Booking.com (Yamini)
  - Booking.com Afrique
  - Notre mission
  - L'innovation au sein de Booking.com
- Information marché: Chiffres & tendances l'île de la Réunion (Yamini & Youvenna)
- Travailler avec Booking.com (Ansy & Sandra)
- L'extranet: Gérer votre établissement sur Booking.com (Yuvi)
- Présentation de votre établissement sur Booking.com (Youvenna)
- Optimiser votre performance
  - Outils & programmes (Ansy & Sandra)
  - Rapport analytiques (Yamini & Yuvi)
- BookingSuite: outils additionnels (Ansy & Youvenna)
- Vos questions?

# Booking.com

## Qui sommes nous?



# Booking.com en Afrique



Booking.com

50 000 hébergements

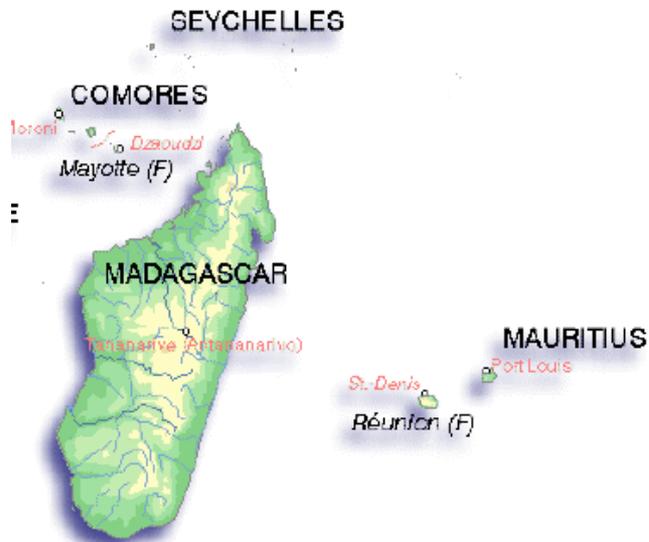
13 bureaux locaux

1 Centre "Credit Control" à  
Nairobi

# Notre équipe à l'île Maurice.

9 commerciaux, basés à l'île Maurice, en charge des îles de l'Océan Indien:

- 6 commerciaux terrain
- 3 commerciaux sédentaires



**2400+** établissements.

**151700+** Chambres disponibles en ligne.

**8,3** Moyenne des notes clients sur l'Océan Indien

[Booking.com](https://www.booking.com)



[https://www.youtube.com/watch?v=\\_jLx\\_Z8mV2g](https://www.youtube.com/watch?v=_jLx_Z8mV2g)

A young man and woman are shown in profile, looking at a smartphone together at night. The woman is pointing at the screen. The background is dark with some blurred lights.

**Notre mission :**  
Permettre aux  
voyageurs de vivre  
des expériences dans  
le monde entier

# Notre histoire

1996

Naissance de  
Booking.com à  
Amsterdam

2005

Booking.com rejoint  
le Priceline Group  
(PCLN)

204

**bureaux**  
dans plus  
de 60 pays

15,000+

employés dédiés à nos  
clients & partenaires

## Chiffres clés

**24/7** Service client  
et partenaire

**204** bureaux dans  
**50** pays différents

**125+** million de  
recommandations clients

**1.4M+** établissements  
dans 220+ pays

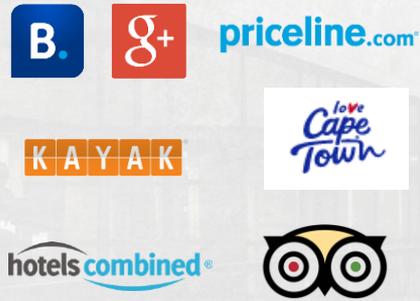
**15,000+** employés  
dédiés à nos clients &  
partenaires

**1,500,000** nuitées réservées  
toutes les 24 heures

**43** langues

# Notre business model

Demande



Marketing

Application



IT

L'offre



Etablissements

Service client

Contenu

RH

Finance

Légal



Les attentes des  
clients évoluent...

L'innovation fait  
partie de notre  
ADN



# Innovations clients

- Du sur mesure
- 24 / 7 accès aux services
- Recommandations personnalisées
- Intelligence artificielle

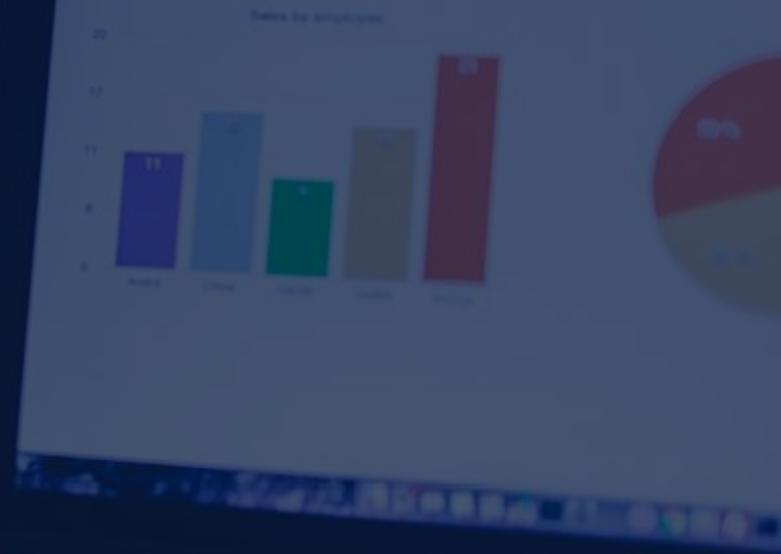


# Innovations partenaires

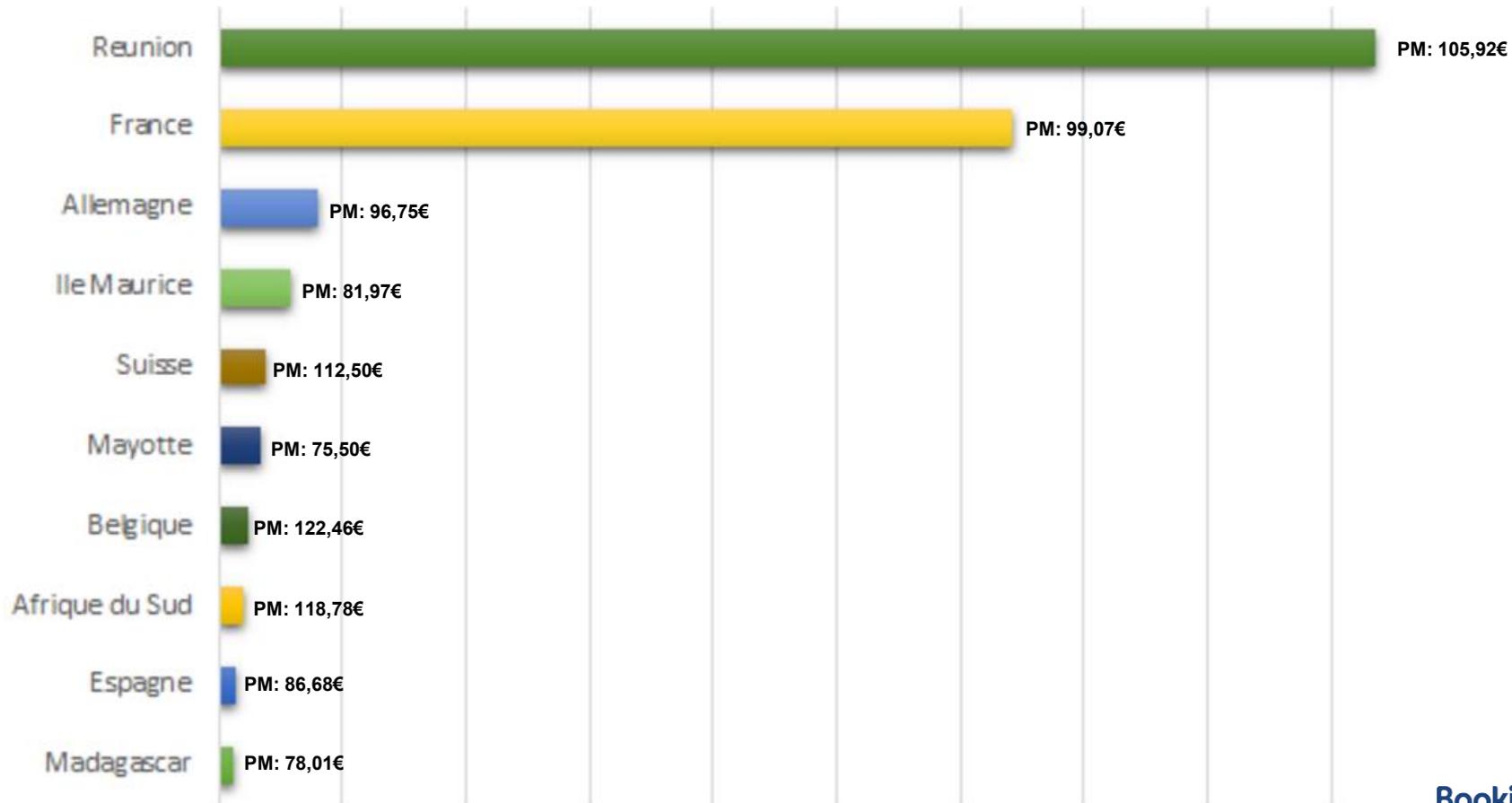
- Politique d'annulation
  - Procédures
  - Communication
  - Recommendations clients
  - Analytiques - Marché
- Source & Rapport PACE
- Paiements- Carte virtuelle

# Booking.com

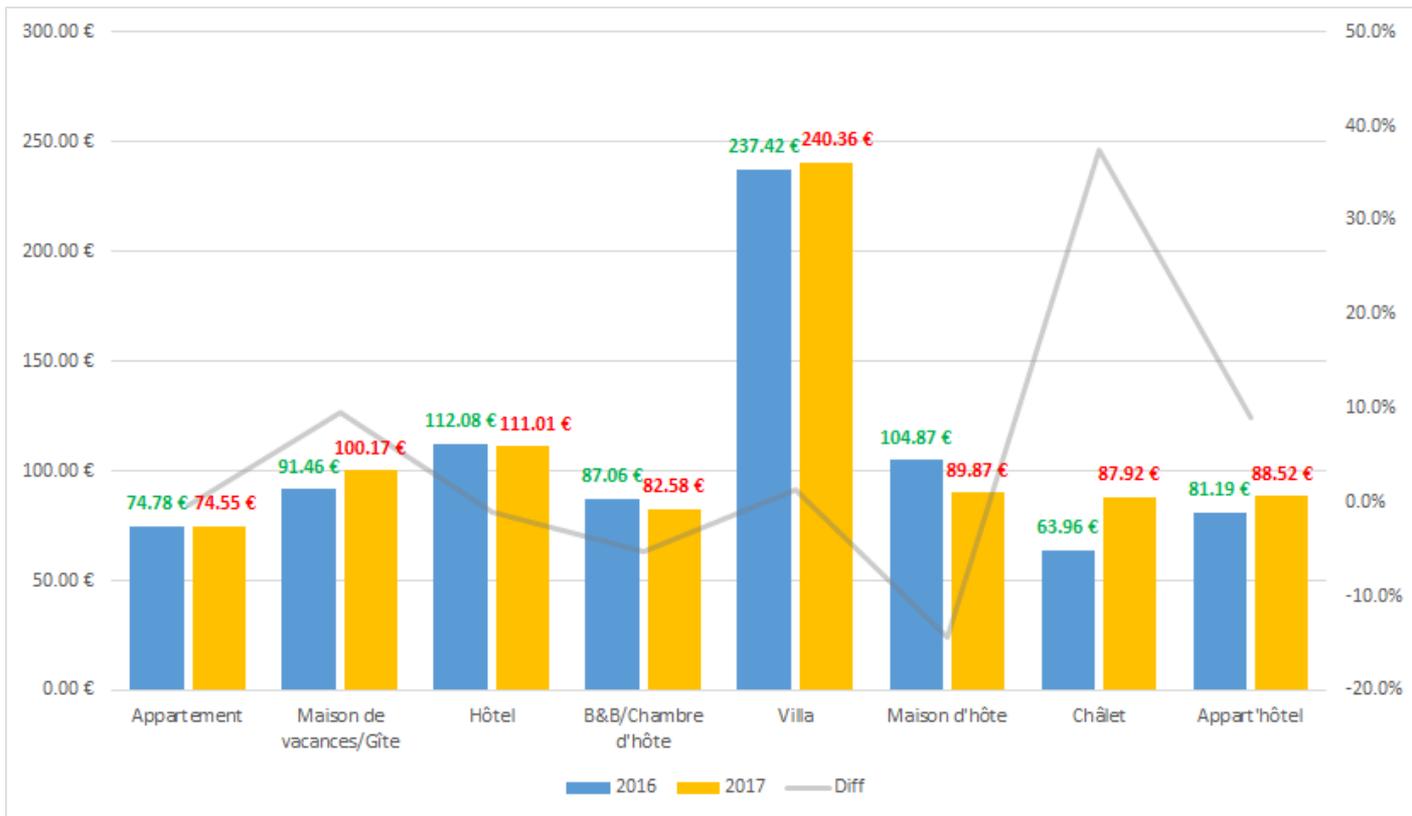
## Information marché



# Provenance clients

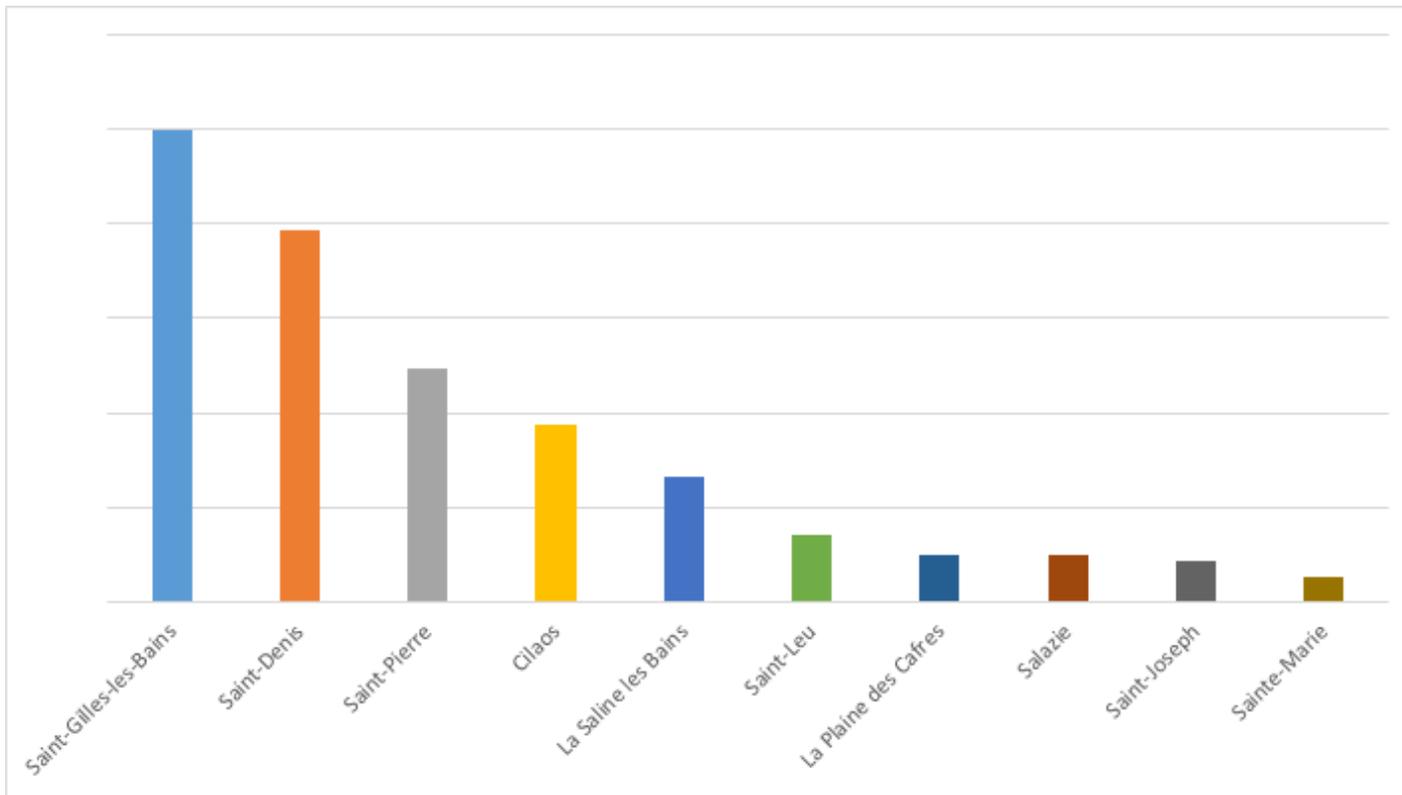


# Prix moyen par type d'établissement



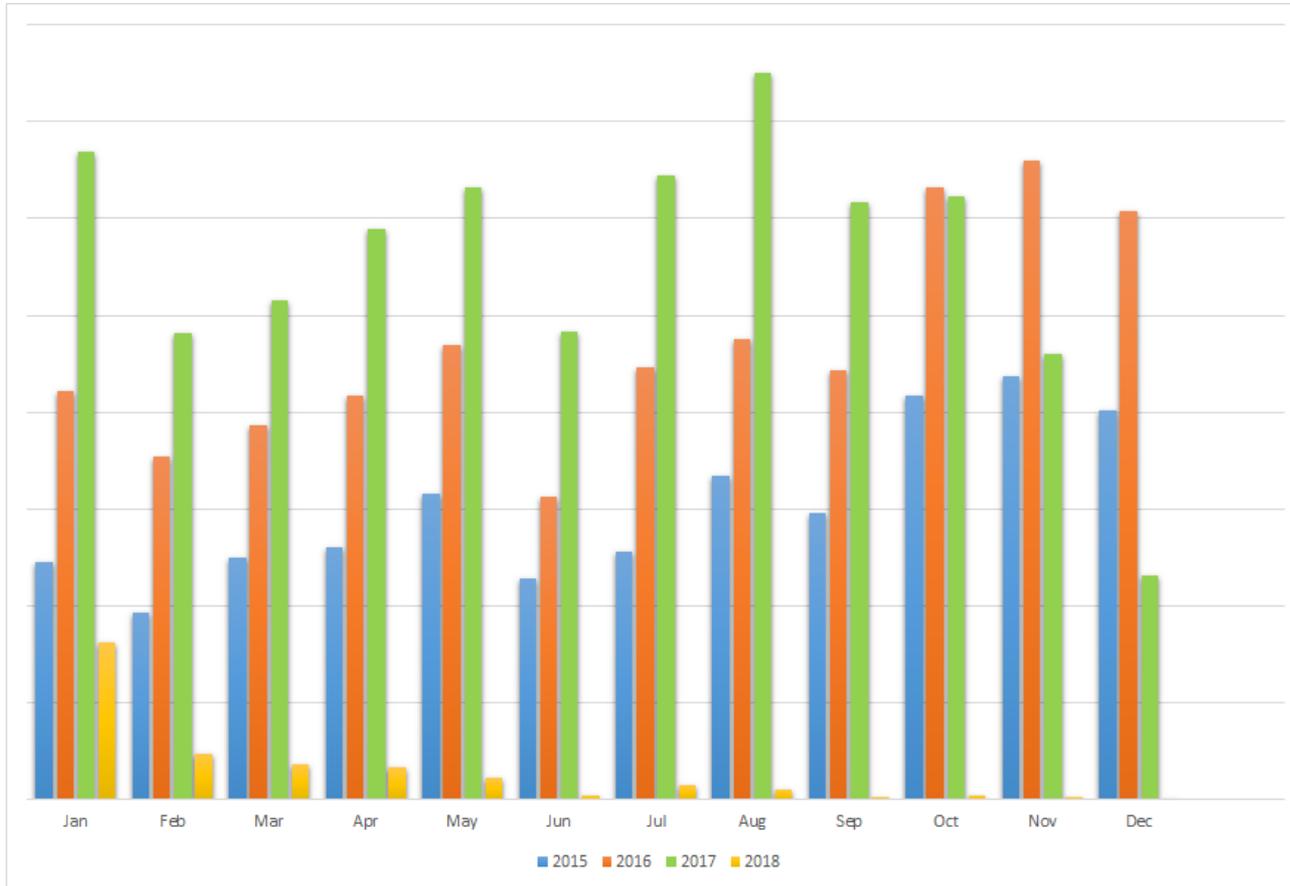
Booking.com

# Les 10 villes les plus réservées



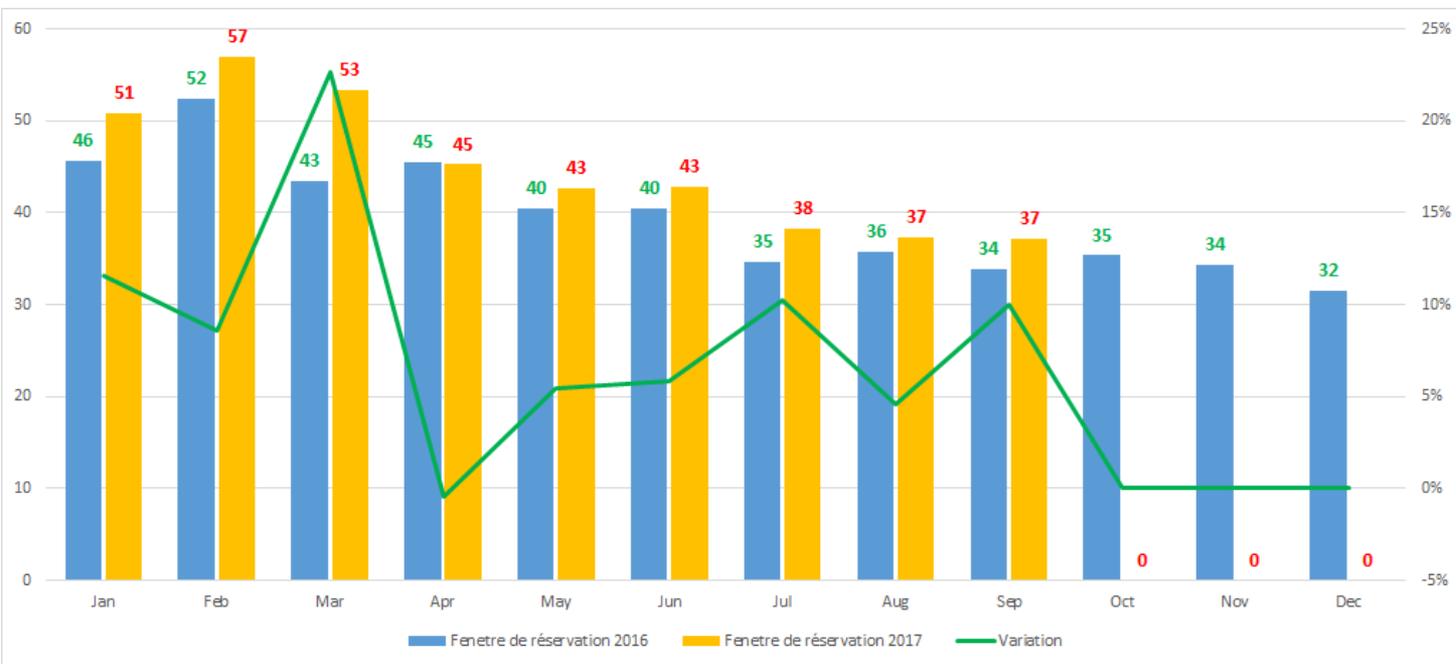
Booking.com

# Evolution nuitées par mois 2015-2018



Booking.com

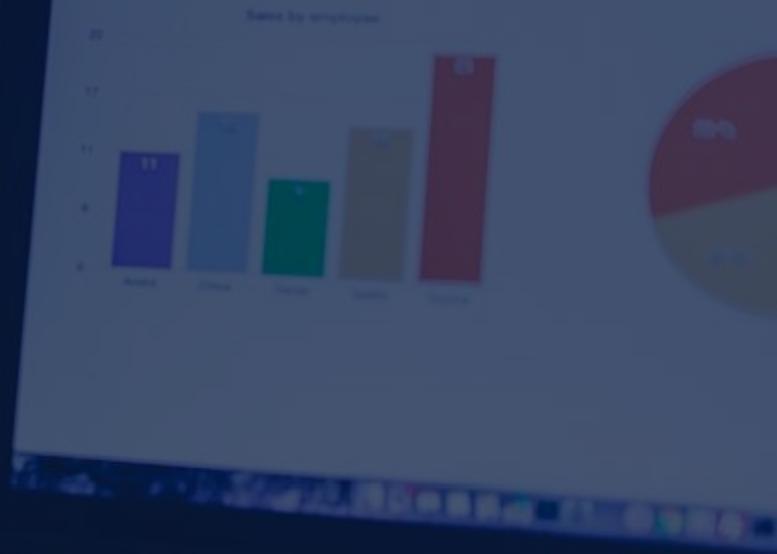
# Fenêtre de réservation par mois



Booking.com

# Booking.com

## Travailler avec Booking.com



# Pourquoi nous rejoindre ?

[join.booking.com](https://join.booking.com)

## **Pas de frais d'inscription**

L'inscription est gratuite et nos accords sont flexibles.

## **Clientèle internationale réservant toute l'année**

Recevez des réservations de clients du monde entier.

## **Assistance multilingue 24h/ 24 et 7j/7**

Notre équipe est à la disposition des clients et partenaires à tout moment.

## **Outils en ligne simples d'utilisation**

Votre extranet est accessible à tout moment.

## **Publicité en ligne gratuite**

Bénéficiez d'une visibilité internationale grâce à nos sites Internet, nos applis mobiles et nos 12 500 affiliés.

## **Contenu disponible dans 43 langues**

Les clients potentiels peuvent lire vos informations dans leur langue.

## **Modèle de facturation à la commission**

Vous ne payez de commission que sur les réservations obtenus grâce à nous.

# Comment attirons-nous les clients potentiels ?

Newsletters et sites du groupe Priceline :



Publicité payée par clic et basée sur les recherches :



Plus de 12 500 affiliés :



Notre appli mobile :



# Comment travaillons-nous ?



# Infos utiles

Que se passe-t-il une fois que votre établissement est en ligne et réservable ?



Les clients peuvent trouver votre établissement et réserver en quelques instants.



Les réservations obtenues via notre site sont déjà confirmées.



Vous êtes immédiatement prévenu par e-mail ou SMS.



Vous serez informé des nouveaux commentaires de vos clients via la page d'accueil de votre extranet,



Vous recevrez les paiements des clients et réglerez votre commission à Booking.com conformément à votre modèle de paiements.



Vos disponibilités sont automatiquement mises à jour dans votre calendrier quand vous recevez de nouvelles réservations.

Pensez à mettre à jour vos disponibilités !

**Booking.com**

**L'extranet: Gérer votre établissement**

**sur Booking.com**



# L'extranet de Booking.com

Détails des réservations

Communiquer avec les clients

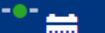
Voir les détails de carte de crédit

Marquer une non-présentation

Moyen de communication simple et rapide avec l'équipe support de Booking.com



Accueil



Tarifs et disponibilités



Promotions

2



Réservations



Établissement



Opportunités



Boîte de réception



Commentaires clients



Comptabilité

1

nouveauté



Analyse



BookingSuite

Calendrier

Gérer votre disponibilité en temps réel

Gérer vos tarifs

Ouvrir/fermer la disponibilité

Tarifs standard non remboursables

Politique de réservation

Description

Équipements et services

Photos

Paramètres

Factures

Relevés de réservations

Payer vos factures

# Pas de disponibilité = Pas de ventes!



## Tarifs manquants

- Dates fermées à la vente
- Réservable jusqu'au..



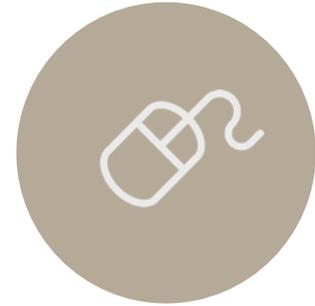
## Restrictions

- nombre de nuits minimum



## Dates en demande

- Evènements & saisons



## Mis à jour du calendrier

- Manque de réactivité : annulations & non-présentations

# Calendrier

Du

2017-09-14

Jusqu'au (inclus)

2017-10-05

Période

Autre

Définir la période

Plus de filtres

[Que signifie chaque couleur ?](#)

 Réservable

 Restriction(s)

 Fermé

 Épuisé

 Aucun hébergement/tarif

Junior Suite	Jeu 14 sept.	Ven 15 sept.	Sam 16 sept.	Dim 17 sept.	Lun 18 sept.	Mar 19 sept.	Mer 20 sept.	Jeu 21 sept.	Ven 22 sept.	Sam 23 sept.	Dim 24 sept.	Lun 25 sept.	Mar 26 sept.	Mer 27 sept.	Jeu 28 sept.	Ven 29 sept.	Sam 30 sept.	Dim 01 oct.	Lun 02 oct.	Mar 03 oct.	M 04 oct.
Statut de l'hébergement (Identifiant 260969701)	●	●	●	●	●	✱	✱	✱	✱	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Hébergements à vendre <a href="#">Modifier</a>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	0	2	2	2	2	2	2	2
tarifs Booking	●	●	●	●	●	✱	✱	✱	✱	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tarif   <a href="#">Modifier le tarif de base</a>	200	200	200	200	200	200	200	200	200				200	200	200	200	200	200	200	200	200
<a href="#">Modifier le tarif en fonction de l'occupation</a>																					
Nombre de nuits minimum  <a href="#">Modifier</a>						2	2	2	2												

# Conditions & mode de paiement

## Flexible - 14 jours (Général)

- Le client pourra annuler gratuitement sa réservation jusqu'à 14 jours avant l'arrivée. Le client devra verser 50 % du montant total s'il annule dans les 14 jours précédant l'arrivée. Si le client ne se présente pas à l'établissement, il sera facturé le montant total.
- Le client devra payer à l'avance 50 % du montant total après avoir réservé.

Modifier/Ajouter des détails

## Non remboursable (Non Remboursable)

- Le client devra verser le montant total s'il annule à tout moment.
- Le client devra payer à l'avance le montant total à tout moment.

Supprimer

## Semi-flexible - 7 jours (Conditions spéciales 2)

- Le client devra verser 70 % du montant total s'il annule après avoir réservé et le montant total s'il annule dans les 7 jours précédant l'arrivée.
- Le client devra payer à l'avance 70 % du montant total après avoir réservé et le montant restant dans les 7 jours précédant l'arrivée.

Modifier/Ajouter des détails

Supprimer

Vous pouvez créer 3 autres conditions

+ Créer de nouvelles conditions d'annulation

## Mode de paiement du client

👤 Nous autorisons les clients à garantir leur réservation via Booking.com B.V. avec les cartes de crédit principales. Néanmoins, vous pouvez indiquer les moyens de paiement acceptés dans votre établissement pour régler un séjour.

Pouvez-vous débiter des cartes de crédit dans votre établissement ?

Oui

Non



American Express



Euro/Mastercard



JCB



Discover



Visa



Diners Club



Maestro

# Réservations

Nom du client	Arrivée	Départ	Nom de l'hébergement	Réservé le	Statut
Mr X	27 juillet 2017	01 août 2017	Oceanfront Pool Suite, Beachfront Pool Suite	24 juillet 2017	OK
Mr Y	28 juillet 2017	31 juillet 2017	Beachfront Pool Suite	22 juillet 2017	Non-présentation
Mr Z	28 juillet 2017	01 août 2017	Suite - Vue sur Jardin	09 juillet 2017	Annulée

Mettre à jour cette réservation

Modifier les tarifs et les dates

Non-présentation

Imprimer cette page

Carte de crédit

Carte de crédit invalide

Coordonnées de la carte de crédit

**REÇUE** lundi 7 août 2017 - 12:21:54

Les employés Booking.com n'ont pas accès aux coordonnées des cartes de crédit.

Statut des paiements

-- Sélectionnez le statut du paiement --



Le client ne s'est pas présenté ?

Qu'est-ce que je fais ?

Vous pouvez marquer la réservation comme une « Non-présentation » en cliquant sur le bouton ci-dessus. Ce bouton sera actif pendant 48 heures, à partir de minuit le jour de l'arrivée prévue (jeudi 14 septembre 2017).

# Promotions

## Ajoutez une nouvelle promotion

Envoyer un commentaire



### De quel type de promotion s'agit-il ?

Choisissez une promotion adaptée à votre stratégie commerciale.



#### Offre standard

Proposez une réduction à vos clients  
- en seulement quelques clics

- > Rapide et facile à créer
- > Personnalisable pour correspondre à vos besoins



#### Dernière minute

Vendez vos hébergements restants

- > Optimisez votre taux d'occupation
- > Améliorez votre visibilité sur les appareils mobiles
- > Attirez les clients qui réservent à la dernière minute



#### Réservation anticipée

Prenez de l'avance

- > Attirez les clients impatientes
- > Remplissez tôt vos hébergements pour la basse saison



#### Offre du jour

Améliorez votre visibilité dans nos résultats de recherche

- > Boostez votre classement
- > Proposez une offre à durée limitée



#### Nuits offertes

Proposez gratuitement certaines nuits pour obtenir plus de réservations longue durée

- > Obtenez plus de réservations
- > Remplissez vos hébergements en basse saison

**Booking.com**

**Présentation de votre établissement**

**sur Booking.com**



Réserver

+ Favori de la société

Consulter les dates disponibles

Ne payez jamais plus cher

Sauvegardez pour ne pas oublier de réserver

Sauvegardé dans 1035 listes

Ne payez jamais plus cher

## Rechercher

Destination / Nom de l'établissement :

Baie Sainte-Anne

Du

lundi 30 octobre 2017

Au

jeudi 2 novembre 2017

Séjour de 3 nuits

Voyage pour : la société Booking.com

Connectez-vous à votre compte personnel

Chambres/  
hébergements

1

Adultes

2

Enfants

0

genius

Mes réductions Genius of about

Rechercher



Superbe 8,6

61 expériences vécues

Accueil chaleureux et intentions personnalisées du gérant.  
Proximité avec les clients.  
Personnel discret et Attentionné.  
Chambre spacieuse, très calme.  
Idéal pour un séjour en ...

Nicolas, France

Connexion Wi-Fi gratuite

8,6

Photo de voyage prise par Worldwide traveller à Grand'Anse  
Belgique - 30 juin 2016



## Équipements de l'établissement

Consulter les dates disponibles

### En extérieur

- Mobilier extérieur
- Terrasse bien exposée
- Terrasse
- Jardin

### Espaces piscine et bien-être

- Piscine
- Piscine pour enfants
- Parasols
- Piscine extérieure (toute l'année)

### Animaux domestiques

Les animaux de compagnie ne sont pas admis au sein de l'établissement.

### Activités

- plongée avec tuba

### Restauration

- Options de petit-déjeuner
- Bouteille d'eau (en supplément)
- Vin/champagne (en supplément)
- Restaurant
- Bon café !

### Internet

Une connexion Wi-Fi est disponible dans tout l'établissement au tarif de 3 EUR par 24 heures.

### Ses points forts

- Piscine
- Navette aéroport
- Restaurant
- Parking gratuit
- connexion Wi-Fi au réseau local

### Parking

Gratuit ! Un parking gratuit et privé est disponible à proximité (sans réservation préalable).

- Parking sécurisé

### Services

- Service de ménage quotidien
- Navette aéroport (en supplément)
- bureau d'excursions
- Location de voitures
- Blanchisserie/laverie (en supplément)

### Général

- Wi-Fi payant
- Climatisation
- Coffre-fort
- Chambres non-fumeurs

### Langues parlées

- tagalog
- Hindi
- français
- anglais
- allemand

## Le comportement des clients Booking.com.





**Image: A**

**VS**

**Image: B**



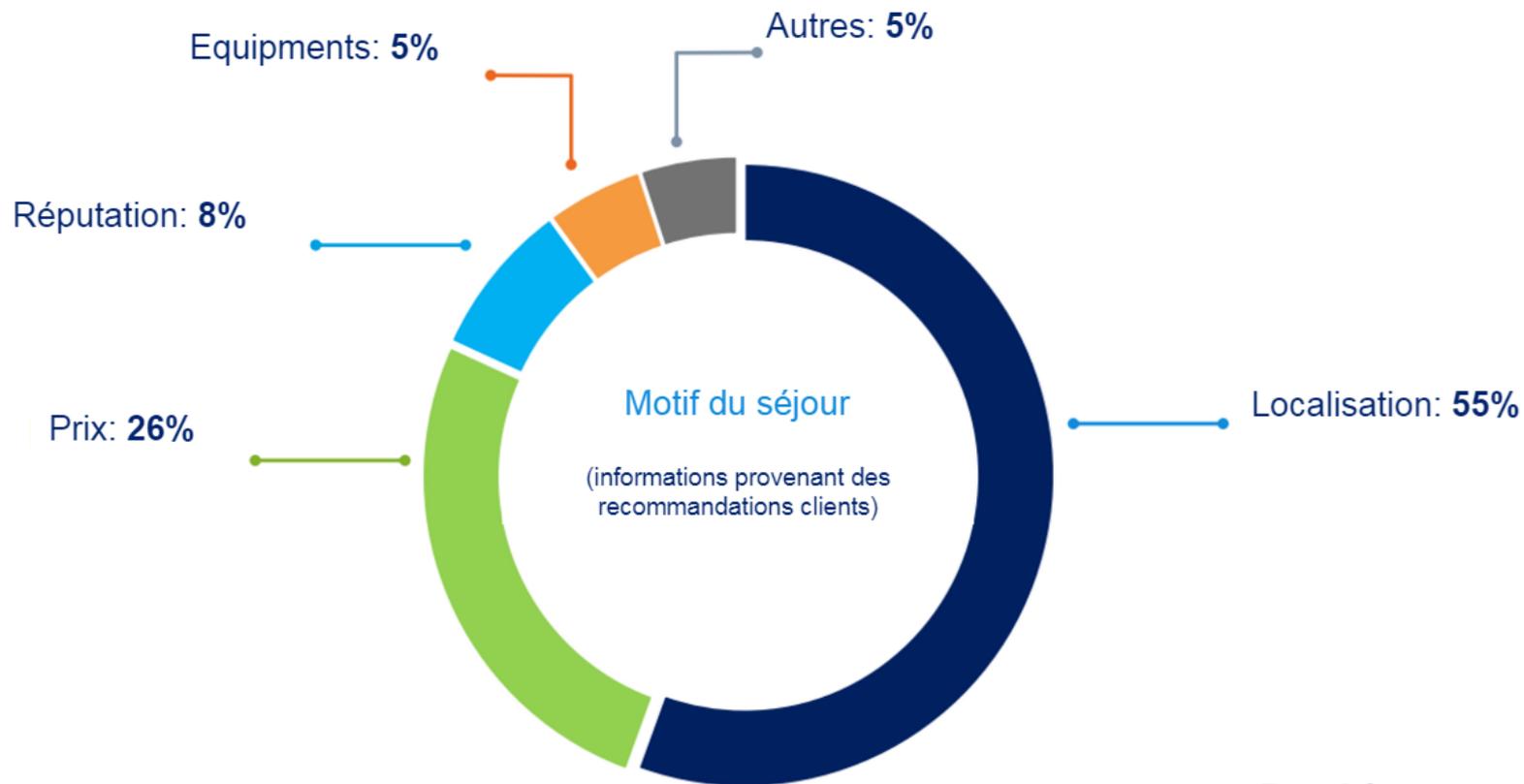
# Pourquoi le contenu?

- Améliorer l'image de votre établissement
- Augmenter le score de votre profil
- Convertir plus de visiteurs



- Combien de temps met un client pour **choisir** un établissement parmi les résultats de recherche?
- Combien de temps met un client pour **réserver** un établissement?

# Classement - Les filtres utilisés pour choisir un établissement.



# Booking.com

## Les programmes d'optimisation



# Programme Préféré.



C'est quoi au juste?

**Programme Préféré de Booking.com** : offre **exclusive** disponible aux **établissements très performants**.

Vous devez **remplir certains critères** pour le rejoindre mais lorsque vous en bénéficiez, vous profitez d'**avantages** tels qu'une **visibilité accrue** et éventuellement **plus de réservations**.

## Démarquez-vous des autres

Vous profitez de l'**icône du pouce** caractérisant le programme qui indique aux clients potentiels et internationaux que **votre établissement est vérifié et recommandé**. 

Votre statut de Partenaire Préféré vous apporte, en moyenne, **65 % de visites en plus** et engendre une **augmentation de 35 % en termes de réservations**.

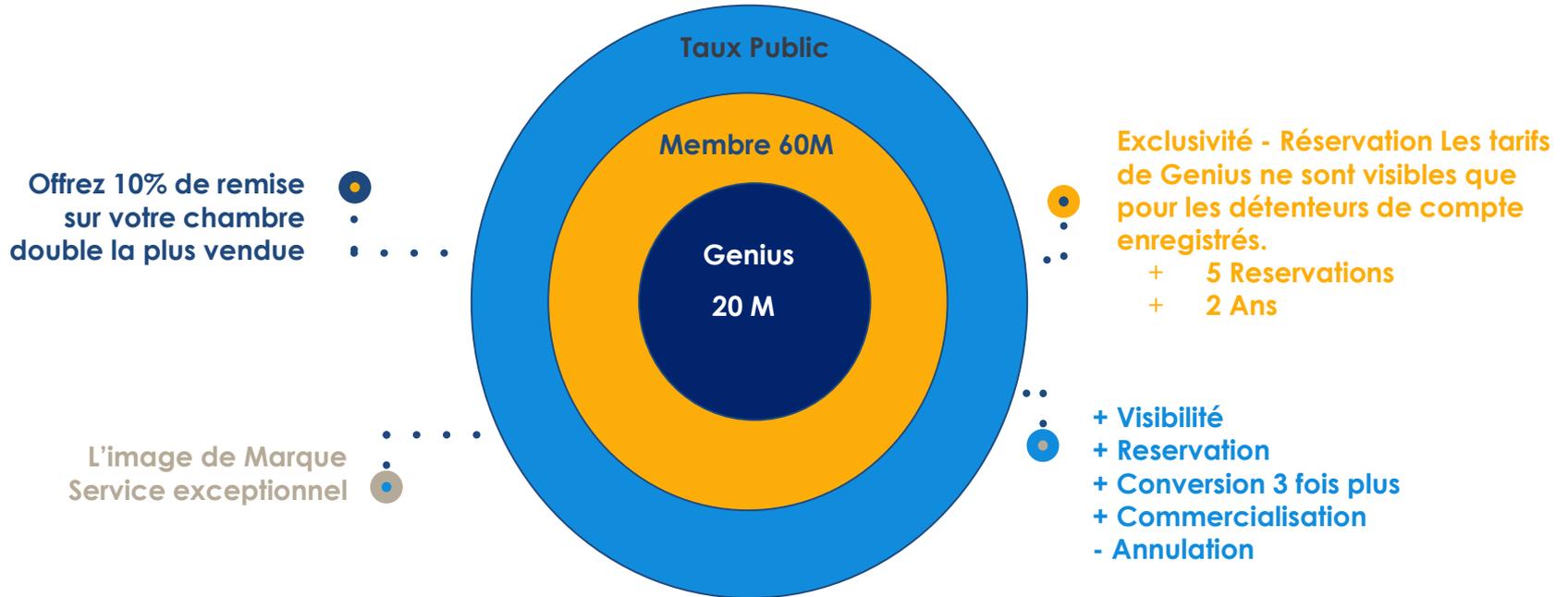


## Obtenez des résultats nets

La visibilité accrue due à votre statut de Partenaire Préféré **entraîne plus de visiteurs** et éventuellement **plus de réservations** dans votre établissement.

Vous obtenez des **résultats significatifs tout au long de votre participation au programme**, moyennant une commission plus élevée. 

C'est la mise en relation des établissements les plus performants avec les meilleurs réservataires.





Booking.com

# Gestion Performance: Outils Analytiques

# Quels sont les outils analytiques de Booking.com ?



Outils de veille concurrentielle avec des données marché en temps réel



Suivi de la performance passée & à venir



Comparer les résultats de votre établissement vs ceux des concurrents

avr. 2017	mai 2017	juin 2017
<b>Nuitées</b>		
187 ▲ 73,1%	79 ▼ 31,4%	118 ▲ 63,8%
108	115	72
<b>Revenu des nuitées en EUR</b>		
142 758 ▲ 141,4%	38 823,25 ▼ 38,2%	69 082,15 ▲ 130,3%
59 116	62 806,20	29 987,90
<b>Prix moyen en EUR</b>		
763,41 ▲ 39,4%	491,43 ▼ 10,1%	585,44 ▲ 40,5%
547,37	546,14	416,50

## Rapport Pace.

Performance future:  
nuitées, revenue et prix  
moyen

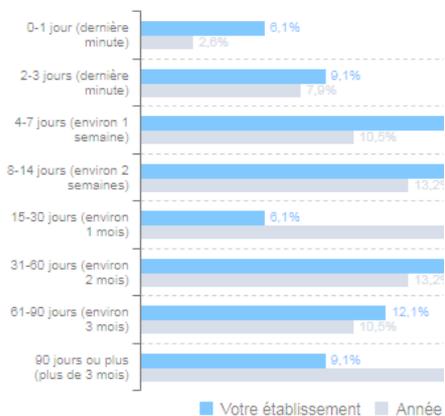
## Ventes.

Performance passée:  
nuitées, revenue et prix  
moyen

Comparer avec :



## Réservations par période de réservation



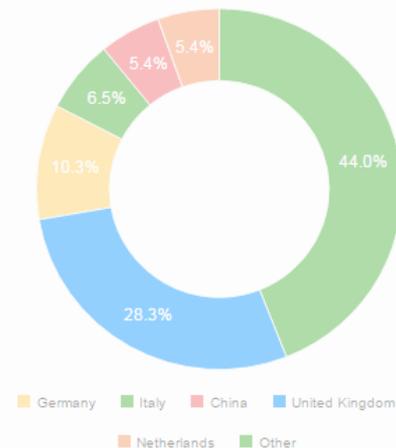
## Apeçu client

Segmentation clientèle

## Fenêtre de réservation.

Profil client par fenêtre  
de réservation

Your property's share of reservations per country



# Ventes.



## Performance

Comment ai-je performé ces 12 derniers mois? Qu'est ce qui a influencé la hausse/la baisse?



## Prix moyen

Visualiser votre prix moyen par mois, par semaine ou par jour



## Nuitées et revenu

Identifier les périodes de pointe et creuses par mois, par semaine ou par jour.



## Comparer

Comparer votre performance vs vos concurrents.

# Rapport Pace.



## Pace

Visualiser et analyser votre remplissage à venir (par mois/semaine/jour).



## Prix moyen

Comparer votre prix moyen à la même période l'année dernière ou vs vos concurrents.



## Nuitées et revenu

Identifier le potentiel de croissance



## Pick up

Analyser le pick up sur une période souhaitée (7,14 & 30 jours) et le comparer à vos concurrents.

Comparer avec :

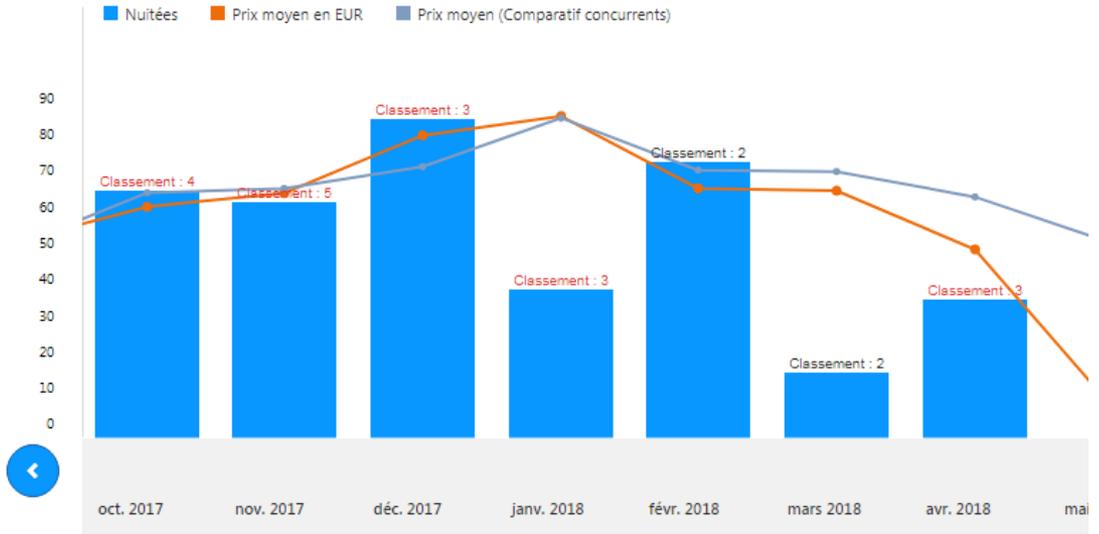
Aucun

Année dernière

Comparatif concurrents

Marché

(Nuitées)



Nuitées

68	65	88	41	76	18	38	-
4 ▼ 2	5 ▼ 3	3 ▼ 1	3 ▼ 1	2 = 0	2 = 0	3 ▼ 1	-

Revenu des nuitées en EUR

39 965,70	40 791,50	70 017	34 929	48 735	11 424	17 605	-
3 = 0	6 ▼ 3	2 ▲ 1	4 ▼ 1	2 ▲ 1	2 ▲ 1	4 ▼ 1	-

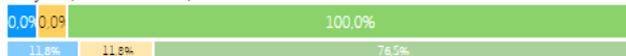
Prix moyen en EUR

587,73	627,56	795,64	851,92	641,25	634,66	463,28	-
6 = 0	6 = 0	5 ▲ 1	4 ▲ 2	7 ▼ 1	3 ▲ 3	5 ▲ 1	-

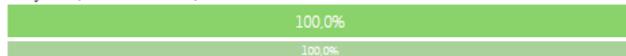
# Rapport d'annulation.

## Statut des réservations selon la période de réservation

### 0-1 jour (dernière minute)



### 2-3 jours (dernière minute)



### 4-7 jours (environ 1 semaine)



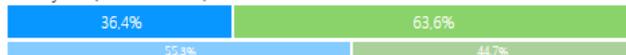
### 8-14 jours (environ 2 semaines)



### 15-30 jours (environ 1 mois)



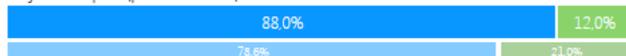
### 31-60 jours (environ 2 mois)



### 61-90 jours (environ 3 mois)



### 90 jours ou plus (plus de 3 mois)



■ Annulations ■ Non-présentations ■ Réservations honorées

## Prix moyen selon la période de réservation



## Annulations effectuées avant la date d'arrivée



## Exemples d'utilisation de l'outil analytique de Booking.com pour déterminer les marchés/pays à cibler

Sur les derniers 90 jours, 1,6% des réservations reçues proviennent de la Chine, et la part de la clientèle chinoise chez les concurrents pour la même période représente 8.7%. Votre établissement pourrait bénéficier d'une plus grande visibilité sur le marché chinois

/view

Country ▾

Data as of February 9, 2017 for 95 room reservations booked within the last 90 days ▾

Rate this report

Compare with:



# Accélérateur de visibilité

**Vous voulez remplir vos hébergements libres et attirer des types de clients spécifiques ?**

Découvrez l'Accélérateur de visibilité ! Attirez les clients que vous souhaitez et augmentez votre taux d'occupation en proposant des dates flexibles et en ciblant un type de clients spécifique.

# L'outil vous permet de visualiser la visibilité additionnelle avant de valider votre choix

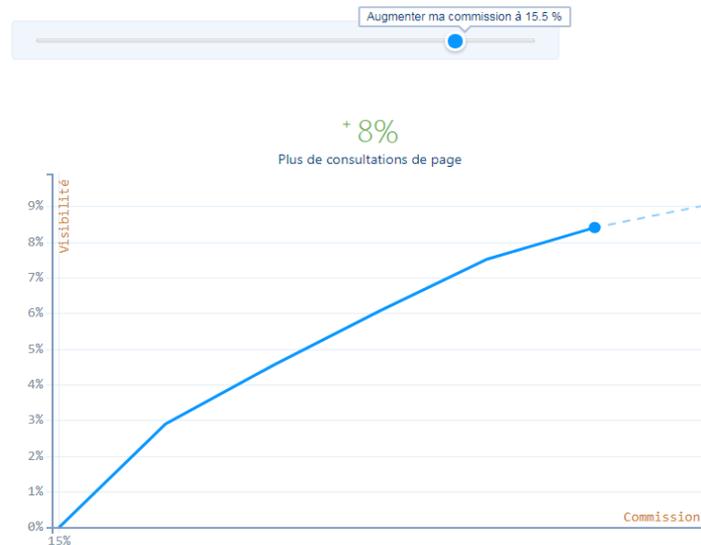


## Quel nouveau taux de commission souhaitez-vous mettre en place ?

Dernière étape ! Déplacez le cercle bleu sur la ligne pour mettre à jour votre commission.

Plus vous l'augmentez et plus votre visibilité sera boostée aux dates sélectionnées.

Commission actuelle : 15%



Ces résultats vous indiquent votre visibilité moyenne selon des données de tests sur les 6 dernières semaines. Ils permettent d'obtenir une bonne estimation de la performance à venir, sans toutefois pouvoir la garantir en raison des potentiels changements du profil.

**BookingSuite**

**Booking.com**

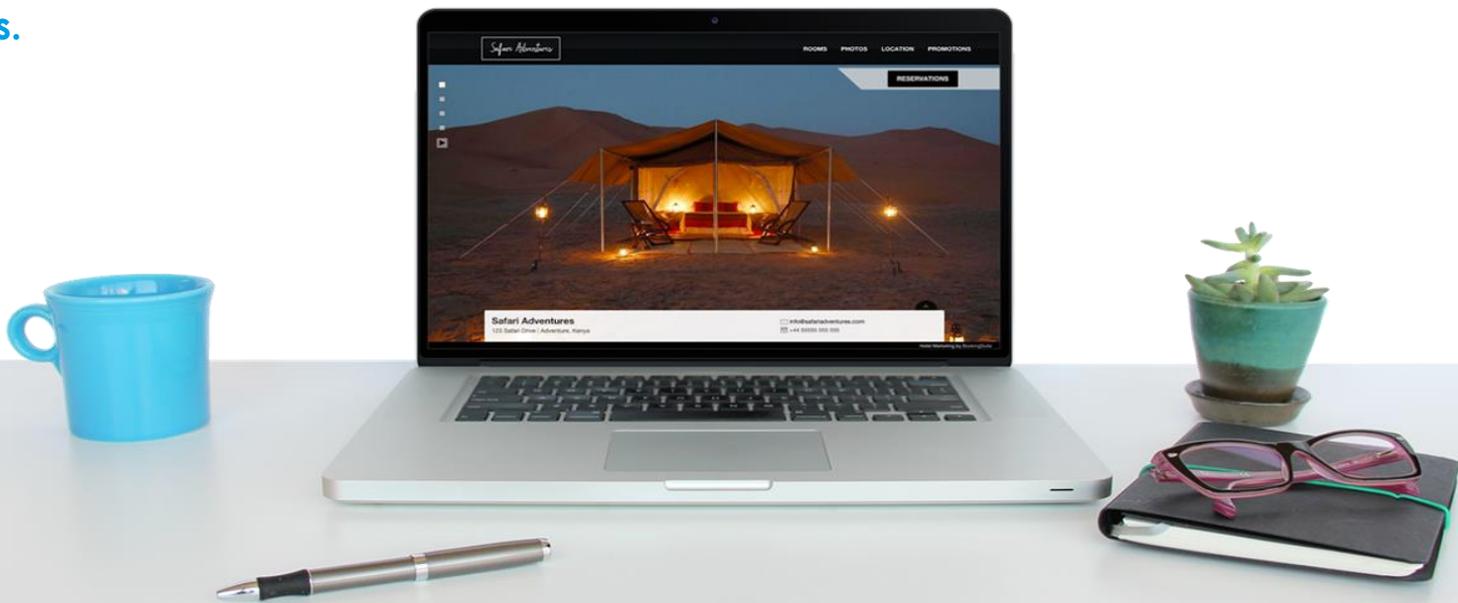
**Introduction aux solutions BookingSuite**

Booking Suite

# BookingSuite

BookingSuite aide les partenaires à développer leur activité et à gérer leur établissement par le biais de logiciels et services performants.

Le meilleur de la technologie en toute simplicité. Des solutions intégrées pour vous faire gagner du temps.



## Pourquoi BookingSuite?

Développer  
votre image  
de marque  
en ligne.

Ouverture  
de  
nouveaux  
canaux de  
distribution

Utiliser les  
données  
marché pour  
optimiser vos  
ventes.

Solution  
facile à  
mettre en  
place





# Les Produits.



## BookingSuite

Des outils simples d'utilisation pour augmenter vos réservations, simplifier vos tâches quotidiennes et satisfaire encore plus vos clients. Tous au même endroit !



### WebDirect

par BookingSuite

Votre propre site professionnel pour attirer des clients du monde entier.

Commission de 10 % ou € 199  
par mois

[Voir plus](#)



### RateIntelligence

par BookingSuite

Vous aimeriez savoir si vos tarifs sont compétitifs ? RateIntelligence vous permet de garder un œil sur les tarifs de votre marché et de mieux prévoir la demande.

**GRATUIT !**

[Voir plus](#)



### Pulse

par Booking.com

Regardez qui a réservé, choisissez quand les clients peuvent séjourner dans votre établissement et lisez les commentaires dès qu'ils apparaissent sur notre site. Tout ça au même endroit.

**GRATUIT !**

[Voir plus](#)

# WebDirect

**Votre site Internet,  
conçu par des  
experts!**



### **Un moteur de réservation fourni par Booking.com**

pour que les utilisateurs de votre site deviennent vos clients



### **Des traductions automatiques dans 40 langues**

pour attirer des clients du monde entier



### **Un nombre illimité de pages**

pour afficher tout votre contenu



### **Des analyses faciles à lire**

pour comprendre et agir sur le comportement de vos visiteurs



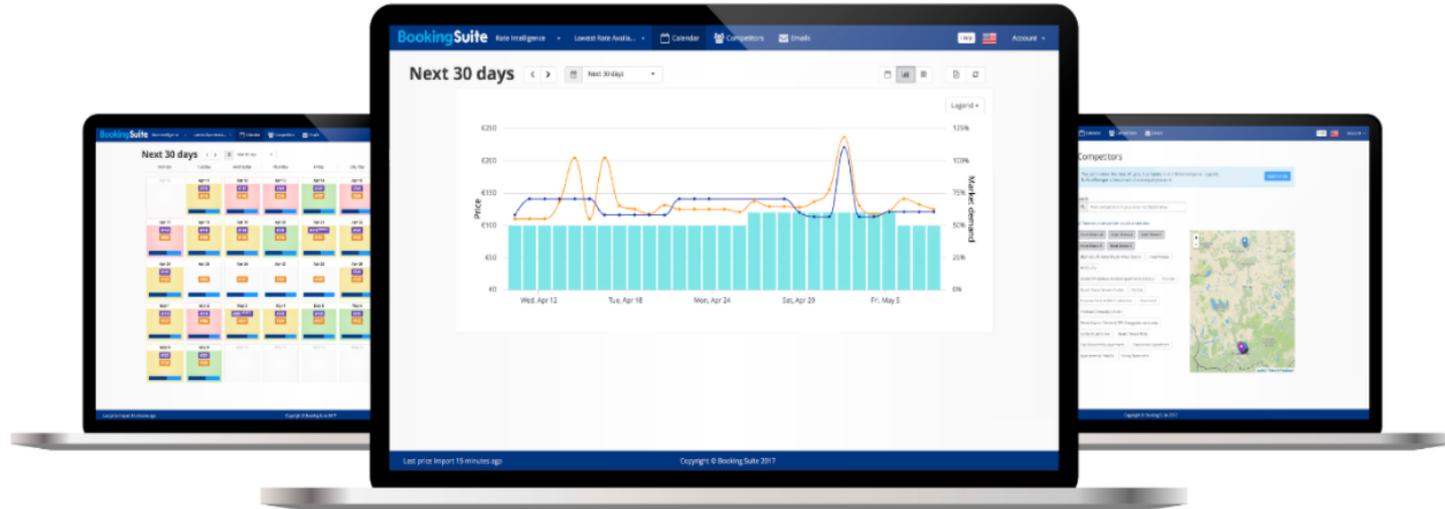
### **Un système de gestion du contenu simplifié**

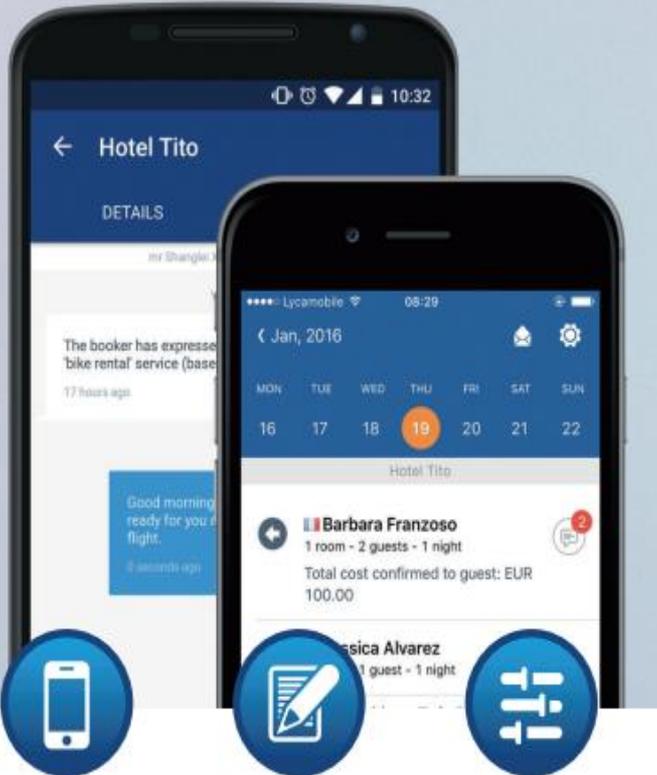
pour une mise à jour de votre site rapide et fluide

# Rate Intelligence

## Optimisez votre stratégie tarifaire en un rien de temps!

- Un outil simple et efficace pour surveiller les tarifs de vos concurrents et la demande de la destination
- Des informations fiables et actualisées pour vous aider à fixer les bons tarifs
- Une installation rapide et facile
- Un format de calendrier intuitif et facile à lire





## L'application Pulse

Gérez votre établissement où que vous soyez

- Envoyez des messages à vos clients
- Accédez à votre calendrier
- Lisez les commentaires de vos clients et répondez-leur
- Recevez des notifications lorsque tous vos hébergements sont réservés
- Mettez à jour vos tarifs et disponibilités
- Téléchargez des photos



**Ensemble nous permettons  
aux voyageurs de vivre des  
expériences dans le monde  
entier**

Merci

**Booking.com**