

Edgar Suites



LoungeUp
GUEST ENGAGEMENT PLATFORM

Communiqué de presse
30 mai 2023

Digitaliser le parcours client pour fluidifier l'expérience et faciliter le travail opérationnel : le cas Edgar Suites

Dans l'hôtellerie, proposer une expérience client digitale de qualité et ultra personnalisée est devenu essentiel pour fidéliser les clients. La digitalisation du parcours est un moyen d'optimiser l'expérience client et de décharger les équipes opérationnelles. C'est justement le parti pris par Edgar Suites¹.



© Edgar Suites

Digitaliser la relation client est un moyen de personnaliser et fluidifier l'expérience. En dématérialisant les procédures, les commandes de services, les sollicitations diverses ou encore l'envoi d'informations, le parcours client est facilité et plus adapté aux attentes des voyageurs. Côté opérationnel, le gain de temps et la montée en gamme de la qualité de service permettent aux équipes de se focaliser sur l'humain et de redonner de la valeur travail à ces postes dont le cœur de métier est avant tout le contact avec la clientèle.

Edgar Suites est une nouvelle génération d'appart'hôtels. Ses 400 Suites Urbaines sont des appartements de caractère entièrement équipés, situés dans les quartiers les plus prisés de Paris, Levallois, Châtillon, Meudon et Bordeaux. Leur credo est de proposer une expérience voyageur facilitée avec un haut niveau de services, une réception multicanale accessible par mobile 24/7, et une équipe d'intendants professionnels. Pour accompagner leur digitalisation, les équipes se sont dotées de LoungeUp, un logiciel de gestion de la relation client et des opérations internes.

¹ <https://www.loungeup.com/blog/loungeup-success-stories-edgar-suites>

Contact Presse Galivel & Associés

Tiphonie Rouaud – Carol Galivel - 01 41 05 02 02 / 06 09 05 48 63

galivel@galivel.com - www.galivel.com

Une conciergerie digitale et réactive

Edgar Suites a décidé de digitaliser le parcours client afin d'offrir plus de flexibilité aux voyageurs et proposer une expérience simplifiée, sans attente, et sans administratif pendant le séjour.

« Être une nouvelle génération d'AppartHôtels, ça veut dire répondre aux nouvelles attentes des voyageurs, comme le besoin de services et leur soif d'autonomie. Nous voulons leur proposer une expérience unique et mémorable, c'est pourquoi la satisfaction voyageur est et restera au cœur de notre stratégie. »

— Grégoire Benoît, Cofondateur et Directeur des Opérations d'Edgar Suites



Être le référent du séjour pour les voyageurs

Les établissements n'ont pas de réception physique vers laquelle le client en manque d'information peut se tourner ; d'où l'intérêt pour ce type de structure de proposer différents canaux de communication avec le client et ainsi, d'être disponible aussi bien par téléphone, WhatsApp, SMS et e-mails pour répondre à la moindre requête du client.

Munir les équipes de technologies performantes

L'utilisation de la technologie est essentielle, notamment sur les tâches répétitives, pour libérer du temps aux équipes opérationnelles afin qu'il soit consacré à des échanges de qualité avec les clients en direct.

Il est donc essentiel d'avoir recours à un outil simple à utiliser par tous les collaborateurs qui permette entre autres de gérer et répondre facilement aux requêtes des clients, et ce, peu importe le canal de conversation choisi. C'est ce qui a poussé Edgar Suites à choisir LoungeUp, plateforme de gestion de la relation et des opérations internes, pour notamment centraliser les informations sur chaque client dans un CRM unique et gérer facilement toutes les conversations entre chaque voyageur et les équipes opérationnelles.

Pour devancer les questions habituelles, des campagnes e-mails, WhatsApp et/ou SMS sont envoyées de manière automatisée et permettent d'informer les clients sans effort tout en étant extrêmement personnalisées. Toutes les informations importantes sont récapitulées pour accompagner le client et faciliter son arrivée : *comment accéder au logement, les contacts de l'intendant, le code pour récupérer la clef de l'appartement, etc.*

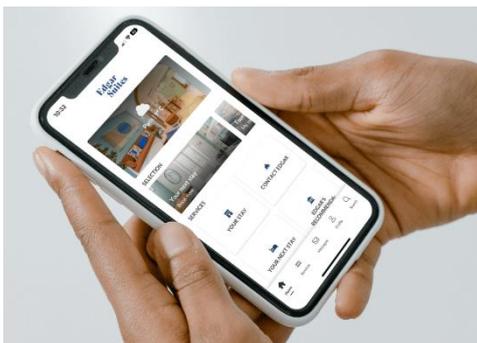
"Mettre en place un outil facile à prendre en main et performant est essentiel dans notre quête d'optimisation des opérations et d'amélioration du bien-être collaborateur. C'est la raison pour laquelle nous nous sommes tournés vers LoungeUp, qui travaille d'arrache-pied pour améliorer constamment ses produits au bénéfice des hôteliers et de leurs clients"

— Claire Vatin, Responsable des opérations, Edgar Suites

Contact Presse Galivel & Associés

Tiphonie Rouaud – Carol Galivel - 01 41 05 02 02 / 06 09 05 48 63

galivel@galivel.com - www.galivel.com



Donner le choix au client

L'équipe de réceptionnistes digitaux est disponible et réactive pour assister les clients pendant leur séjour jusqu'au check-out, et bien après le séjour. Le client a le choix d'échanger avec son intendant par téléphone, par e-mail, SMS, WhatsApp ou chat, ce qui lui donne la liberté d'opter pour le canal qui lui convient le mieux, et ce, dans la langue qu'il préfère (français, anglais, espagnol).

Les résultats d'une expérience client personnalisée et digitalisée

Moins de tâches répétitives pour les équipes en charge de la relation client

Les équipes n'ont aucune information à envoyer manuellement pour informer les clients sur leur appartement, les envois sont quotidiens, personnalisés et mis à jour en temps réel. Les procédures sont simples pour le client et réalisées avant son arrivée, l'hôtelier et le client ont ainsi toutes les informations dont ils ont besoin avant le début du séjour.

Plus de temps à consacrer aux clients

Les Responsables de zone (qui gèrent les clients sur un secteur donné) ont davantage l'opportunité d'échanger en direct avec les clients qui préfèrent le téléphone, ou de répondre aux sollicitations des clients par message de manière plus qualitative. L'équipe opérationnelle a ainsi une marge de manœuvre plus proactive avec le client, qui n'en est que plus satisfait, étant mieux accompagné et ayant à sa disposition un service haut de gamme.

Des clients informés plus efficacement

85% des clients ouvrent les campagnes envoyées en pré-séjour. Ce taux élevé confirme bien l'intérêt des voyageurs à être informés avant leur séjour par e-mail ; ce qui leur évite d'avoir à contacter eux-mêmes l'établissement. En alternant les canaux et les rappels pour les clients qui n'ont pas ouvert les campagnes, l'établissement est assuré d'informer efficacement tous les voyageurs.

Des équipes plus efficaces et plus satisfaites

Utiliser une plateforme centralisée pour gérer les conversations clients, accéder aux arrivées et départs ou à la base de données clients, est un réel avantage pour faciliter le quotidien des équipes qui doivent gérer des centaines d'appartements en même temps. Leur fournir un outil qu'elles peuvent facilement prendre en main pour améliorer leur travail est une valeur ajoutée pour la satisfaction client et la satisfaction collaborateur. Quand on investit dans le bien-être des employés, c'est la marque employeur qui en bénéficie également.

Une réactivité aux sollicitations des clients plus élevée

Les équipes opérationnelles répondent plus rapidement aux différentes conversations clients en simultanément à l'aide du hub de messagerie qui centralise les canaux de communication sur un seul écran.

Un taux de satisfaction client extrêmement haut sur l'ensemble des résidences

Avec une moyenne sur Booking de 9.2/10 sur l'ensemble de ses résidences et un NPS de 70, Edgar Suites met un point d'honneur à ce que les clients soient satisfaits de leur séjour, et les résultats sont au rendez-vous.

Contact Presse Galivel & Associés

Tiphonie Rouaud – Carol Galivel - 01 41 05 02 02 / 06 09 05 48 63

galivel@galivel.com - www.galivel.com

P Pamela Gupta
il y a 7 mois sur 

5/5

Great place for our family stay in Paris. We had 2 apartments across the hall from each other. Building was neat & clean; free laundry facilities in the basement were so helpful! Nice location in the 15th allowed us to find our own neighborhood favorites: L'Etincelle, Les Jajas de Juju, Au Pain des Bois. **Staff is not in the building 24/7, but easily accessible via WhatsApp & the LoungeUp app.** AC works well, windows also open for a good breeze. A nice place for our first visit to Paris.

Exemple d'avis client d'Edgar Suites (Google)

La clé de la personnalisation du parcours (surtout s'il est en grande partie digitalisé) est de pousser au client les informations ou recommandations dont il a besoin, au bon moment. Edgar Suites a bien compris que ce point est essentiel pour la fluidité du parcours client. Non seulement cela rassure le client car il se sent accompagné mais il a également l'impression que ses besoins sont devancés avant même qu'il n'ait à les formuler, ce qui augmente sa satisfaction et donc sa fidélisation.



© Edgar Suites

À propos de LoungeUp

LoungeUp est une plateforme tout-en-un pour gérer la relation client et les opérations hôtelières utilisée par plus de 3000 hébergeurs touristiques. Son but est de simplifier et personnaliser l'expérience client, tout en facilitant le travail opérationnel et en augmentant le chiffre d'affaires de l'établissement.

LoungeUp permet de gérer les interactions clients par e-mail, SMS, WhatsApp et Messenger et de faciliter les procédures : check-in/out, commande de service, clef sur mobile, conciergerie, guide touristique, etc.

Chaque requête client est suivie et centralisée pour optimiser le quotidien des équipes et supprimer les oublis. En optimisant les échanges et la gestion de tâches, on augmente considérablement la qualité de service et donc la satisfaction client et les revenus de l'hôtel.

À propos d'Edgar Suites :

Créée en 2016 par Xavier O'Quin, Maxime Benoit et Grégoire Benoit, 3 passionnés d'hospitalité, Edgar Suites propose des Suites Urbaines situées dans des résidences hôtelières à Paris, région parisienne, Bordeaux et bientôt Lille et Cannes. Cette nouvelle génération d'apparthôtels s'adresse aux familles et aux voyageurs d'affaires en proposant des lieux de vie entièrement équipés, spacieux et de caractère. Grâce à une réception multicanale, accessible par mobile 24/7, et une équipe d'intendants professionnels, la vie des voyageurs est facilitée pour qu'ils puissent "prendre part à la ville". Pour assurer le développement de son activité d'exploitant, Edgar Suites développe ses résidences en réhabilitant des surfaces immobilières commerciales pour y déployer son format de Suites Urbaines. Ce modèle hybride lui a permis d'être rentable et de conclure un protocole d'augmentation de capital de 104 millions d'€ auprès de BC Partners afin de s'imposer comme leader de sa catégorie d'ici 5 ans. Entreprise à mission, Edgar Suites est en cours de certification B-corp. www.edgarsuites.com

Contact Presse Galivel & Associés

Tiphane Rouaud – Carol Galivel - 01 41 05 02 02 / 06 09 05 48 63

galivel@galivel.com - www.galivel.com