



## GUIDE PRATIQUE

# Résilience dans les années 2020 : solutions Cloud de gestion des réservations dans les hôtels et les casinos

### **Créer de l'efficacité pour favoriser d'excellentes expériences client**

Une bonne gestion des réservations d'hôtels, de centres de villégiature et de casinos pour les équipements sur place, tels que les salons VIP, les spas et les salles de sport, dans des lieux individuels ou dans le cadre d'une société, favorise une expérience de qualité supérieure pour les clients. Les récentes restrictions de capacité étant devenues la nouvelle norme dans le domaine de l'hospitalité, la gestion des réservations est un élément encore plus vital pour le confort des clients, ce qui crée un besoin accru de solutions de réservation avancées.

Les solutions avancées de gestion des réservations de tables ou d'autres équipements constituent un point d'appui pour faciliter la réservation des clients avant ou pendant le séjour. Ces solutions aident également les organisations à rester dans les limites d'une capacité donnée et à gérer plus facilement les distances appropriées dans leurs établissements. Comment ces applications complètes aident-elles les hôtels, les centres de villégiature et les casinos à relever les défis d'aujourd'hui et à se préparer pour l'avenir ? Lisez la suite pour en savoir plus.

## Plus que jamais, la précision est capitale : un logiciel de réservation avancé vous sera utile

Le logiciel de réservation pour l'industrie hôtelière joue un rôle essentiel pour aider les entreprises à s'adapter aux nouvelles conditions en matière de distanciation sociale, tout en garantissant le meilleur niveau de confort possible pour les clients. Trouver le bon équilibre dans chaque établissement est un impératif pour la marque, mais aussi pour la santé et la sécurité des clients et du personnel. Le bon logiciel de réservation peut vous être utile.

Les solutions avancées de réservation sont conçues pour aider les salariés à répondre plus facilement aux ajustements de capacité dans tous les types d'espaces, de la piscine de l'hôtel aux espaces de restauration et bars. Cela signifie s'assurer que chaque établissement soit conforme aux restrictions actuelles pour chaque type d'espace et que les nouveaux chiffres de capacité qui leur sont applicables peuvent être facilement ajustés en fonction des besoins et de l'évolution des conditions.

## Soyez prêt pour toutes sortes de réservations

À l'ère de la distanciation sociale et dans le but de réduire au maximum le contact avec les salariés lorsque cela est possible, une solution logicielle avancée de réservation doit être polyvalente et flexible pour inclure une multitude de possibilités d'interactions pour les clients ; mobile, sur le web et même par téléphone. Les solutions doivent également permettre aux établissements de compenser les nouvelles informations et circonstances au fur et à mesure qu'elles arrivent : prolongation de séjour, défections, etc. Le logiciel de réservation doit toujours offrir une visibilité maximale au personnel, de bout en bout, sur les informations les plus récentes à tout moment.

## Soutien optimal des salariés - amélioration de l'expérience client

Les meilleures solutions de réservation d'hôtels permettent aux salariés de se concentrer sur le client plutôt que sur les systèmes. Grâce à une interface utilisateur claire et conviviale, le bon logiciel permet aux salariés d'avoir de la visibilité, de bénéficier de mises à jour automatiques et/ou d'effectuer facilement des mises à jour manuelles pour s'adapter aux nouvelles conditions et de supprimer toute incertitude concernant les restrictions d'espace.

## Avantages des solutions de réservation déployées dans le Cloud

- Mises à jour simultanées et instantanées des logiciels en plusieurs endroits
- Efficacité standardisée des réservations dans chaque hôtel, centre de villégiature ou casino
- Suivi des tendances - taux de rotation, types de réservation - à l'échelle de la marque
- Haute disponibilité et support SaaS
- Réduction du coût de la propriété

Avec l'intégration de ces fonctionnalités, les tâches quotidiennes deviennent plus faciles et les salariés sont moins stressés. Cela a un effet direct sur la création d'atmosphères accueillantes et confortables, ce qui est la mission principale de toute entreprise hôtelière.

## Un sentiment de continuité renforcé dans les espaces d'agrément

Les systèmes de réservation d'hôtels modernes offrent également un aperçu plus vaste sur l'expérience client, de la réservation jusqu'à l'arrivée aux heures d'ouverture. Lorsque la gestion des capacités devient primordiale dans tout espace hôtelier ou salle de jeux, la continuité en temps réel fait partie intégrante du succès. Avec un aperçu complet de la position de chaque réservation dans le calendrier, les désaccords concernant le suivi et la gestion du chiffre d'affaires sont moins nombreux dans une période où la précision en matière de capacité est si importante.

## Une seule version valable dans l'ensemble de l'entreprise

Les données commerciales sont le principal outil pour surveiller la croissance, apporter des améliorations, identifier les tendances émergentes et fournir une base pour des actions éclairées et constructives. Lorsque les données sur les comportements des clients - préférences des équipements, méthodes de réservation, temps d'inactivité moyens et plus encore - sont partagées dans toute l'entreprise, avec des rapports centralisés dans un écosystème sécurisé et accessible, l'ensemble de l'entreprise en bénéficie. Sur cette base, créer et suivre les meilleures pratiques pour répondre aux besoins des clients à un niveau encore plus élevé devient une seconde nature pour tous les salariés.

## Augmenter la précision de la gestion des réservations hôtelières dans les années 2020 et au-delà

Le déploiement d'un processus de réservation dans le Cloud au profit des clients, mais aussi des salariés dans tous les établissements hôteliers, complexes et casinos ouvre la voie à l'adaptabilité et à la résilience dans une nouvelle ère. Atteindre la précision dans une période où le confort des clients et un espace suffisant sont si étroitement liés fera la différence entre les entreprises qui s'adapteront le mieux dans ce nouveau paradigme de l'industrie hôtelière et les autres. La bonne solution logicielle de réservation peut faire la différence.

Les solutions avancées qui aident les entreprises à gérer les réservations de manière plus efficace et précise jouent un rôle vital pour redimensionner les opérations afin de s'adapter aux conditions changeantes et modifier la manière dont les entreprises répondent aux besoins des clients aujourd'hui et demain. Quelles sont les autres solutions, approches et technologies émergentes qui aideront les hôtels, les complexes et les casinos à rester résilients dans les années 2020 et au-delà ? **Téléchargez** notre Livre Blanc sur l'hôtellerie pour en savoir plus.

### Logiciel Infor® Table Reservations

- Gestion précise, complète et visibilité de l'ensemble du processus de réservation dans une interface unique
- Les tables sont conviviales et visuellement orientées pour une efficacité maximale car le personnel gère toute une série d'espaces de commodités
- Ajustements automatiques et instantanés - absences, départs anticipés, dépassements de séjour - pour donner une image précise des capacités dans un espace
- Reconnaissance VIP à partir des préférences enregistrées dans les profils des clients
- Intégrations au PMS - entretien, maintenance, portefeuille clients

EN SAVOIR PLUS 

Suivez-nous :    



Infor est un leader mondial de solutions de gestion d'entreprises déployées dans le Cloud spécialisées par secteur d'activité. Plus de 65 000 organisations dans plus de 175 pays font confiance aux 17 000 collaborateurs d'Infor pour les aider à atteindre leurs objectifs commerciaux. Visitez notre site [www.infor.com](http://www.infor.com).

Copyright © 2022 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. [www.infor.fr](http://www.infor.fr).

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500 Rueil-Malmaison

INF-2366013-fr-FR-0522-2