

Lettre à nos partenaires

2014 est une année que nous souhaitons placer sous le signe de la proximité.

Une proximité d'abord physique, car nous allons ouvrir deux nouveaux bureaux pour nous rapprocher de vous à Montpellier et à Strasbourg, ce qui portera le nombre de nos bureaux français à 8.

Une proximité également technique, à travers la possibilité de communiquer via l'extranet, d'obtenir de nouvelles statistiques sur vos commentaires clients, et d'intégrer les commentaires Booking.com sur votre propre site.

Sommaire

Booking.com en France:
mission et localisation

Les nouveautés:
le saviez-vous?

Zoom sur un métier:
chargé de compte

Booking.com en France: notre mission

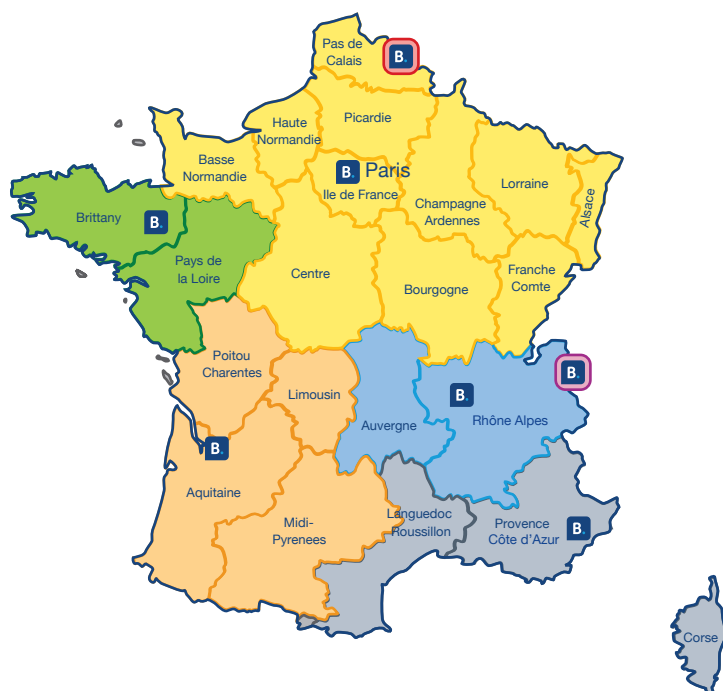
Aujourd'hui, nous comptons en France 470 employés à votre service.

Recrutées localement, qualifiées dans le domaine de l'hôtellerie et le tourisme, les équipes de nos bureaux locaux vous accompagnent quotidiennement avec:

- Une équipe technique, chargée d'intégrer vos données et de répondre à toutes vos demandes relatives à l'extranet.
- Une équipe support, qui vous aide à optimiser vos performances et vous informe sur l'évolution de la demande.

Nos équipes locales animent notre réseau de partenaires à travers:

- L'organisation d'événements
- L'organisation d'ateliers de formation



 Bordeaux Barbara Atkinson	 Chamonix (temp) Virginie Peyrot	 Lille Customer service	 Lyon Virginie Peyrot	 Nice Mireille Bos	 Paris Alexandra Quesne Nuno Guerreiro	 Rennes Marion Bordenave
---	--	---	---	--	---	--

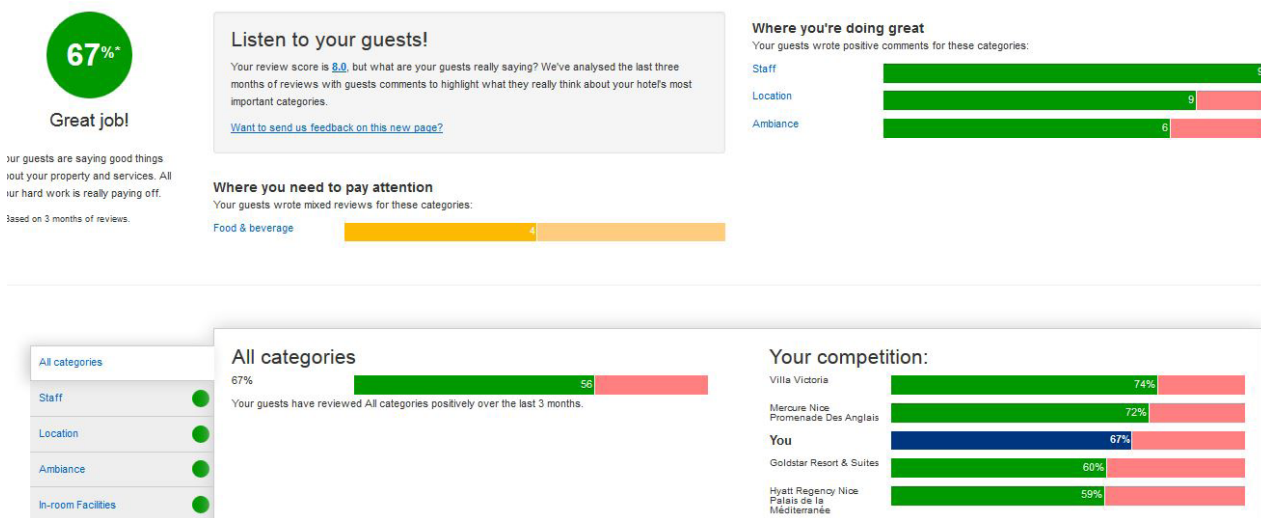
Le Saviez-vous?

Communication via l'extranet: un outil plus simple et plus rapide.

Rendez-vous dans l'onglet « Contactez-nous » puis cliquez sur « Nouveau Message » et choisissez un sujet pour nous écrire. Nous vous répondrons sous 48h.

Expérience client:

Rendez-vous dans l'onglet « Expérience Client », et découvrez notre nouvel outil pour analyser



Widget commentaires clients

Les commentaires clients ont un énorme impact sur les voyageurs en quête d'hébergement.

Vous êtes fier de la note que vous obtenez sur Booking.com? Affichez-la sur votre propre site internet pour montrer à vos clients potentiels comment leurs prédécesseurs évaluent votre établissement!

Rendez-vous sur l'onglet « Informations sur l'établissement » et découvrez le lien des Widgets Commentaires dans le menu à gauche de l'écran. Présentés sous la forme de 7 designs originaux, ils vous permettront d'afficher la note et les commentaires clients que vous avez obtenus sur Booking.com.

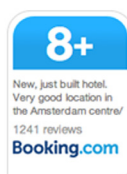
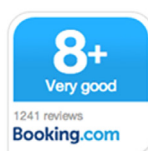
Répondre à vos commentaires clients

Bonne nouvelle, au cours du mois de mars vous aurez la possibilité de répondre aux commentaires clients.

Que ce soit en français, anglais, espagnol, italien, portugais, allemand ou en néerlandais, vous aurez la possibilité de répondre à chaque commentaire.

En répondant de manière constructive et en mettant en avant vos qualités, quitte à prendre note de ce qui peut être amélioré, vous transformerez un commentaire négatif en une dynamique positive.

Notre conseil: personnalisez vos réponses!



Un portrait:

Stéphanie Bazillon
Chargée de Compte au bureau de Nice



Je m'appelle Stéphanie, j'ai 27 ans et je travaille depuis maintenant 2 ans et demi chez Booking.com en tant que Account manager à Nice.

Après 5 ans d'école de commerce, un semestre en Australie et une spécialisation en marketing des services et revenue management, j'ai choisi de débiter ma carrière dans l'hôtellerie en tant que Revenue Manager, d'abord en stage dans un palace de Cannes puis chez Concorde hotels & resorts.

Ces 2 années passées au sein d'un hôtel à essayer d'optimiser le revenu, notamment sur les différents sites Internet... m'ont donnée envie de voir l'autre côté de la barrière ! J'ai donc pris un nouveau virage et saisi l'opportunité de rejoindre le nouveau bureau Booking.com à Nice en mai 2011.

Ma mission en tant que chargée de compte consiste à aider les établissements de Nice et Monaco à optimiser leurs performances sur Booking.com. Contribuer à améliorer leur référencement, les conseiller sur le contenu de leur page, leur proposer nos différentes offres, les informer sur la demande et sur le marché font partie de mes tâches quotidiennes. Afin d'élargir l'offre sur le site et pour que chaque client puisse ainsi trouver « chaussure à son pied », j'ai aussi en charge de prospecter de nouveaux établissements.

Mes principaux challenges : bien connaître et visiter régulièrement chacun de mes partenaires, tout en étant joignable au bureau pour répondre à leurs demandes quotidiennes.

Ce que je préfère : la diversité de mes missions et des problématiques de mes partenaires (qui vont de la chambre d'hôte de charme au palace 5*), l'évolution permanente du site... Chaque jour est un nouveau défi!