



Châteaux & Hôtels de France

Optimisation de la gestion des appels entrants



Difficile d'exercer une activité dans l'hôtellerie sans avoir une gestion saine des réservations. Châteaux et Hôtels de France qui propose plus de 500 destinations de charme et de caractère a bien compris l'enjeu de travailler avec des solutions vocales dignes de ce nom. « Il est indispensable d'avoir un centre d'appels efficace qui mette en avant notre savoir-faire ainsi que la qualité des hôtels et des services que nous proposons » explique Didier Jourdanneau, directeur commercial chez Châteaux et Hôtels de France.

Une solution vocale sur mesure

Dans le choix d'un système performant, Châteaux et Hôtels de France a décidé de faire confiance à Viatelecom. « Jusqu'en 2005, nous possédions un système intégré en dur. Mais nous avions le souci permanent de pouvoir gérer nos appels entrants suivant les pics d'affluence. Il était difficile de mesurer la volumétrie et les attentes de la clientèle. C'est pourquoi nous avons externalisé notre centre de contacts européen avec la solution vocale

de Viatelecom. Aujourd'hui, 97 % des appels entrants sont traités dans les 5 secondes contre à peine plus de 60 % auparavant » constate Didier Jourdanneau.

Avec la possibilité d'identifier la nature des appels via deux numéros distincts (0 892... pour la France et +33 1... pour l'international), il est donc plus simple pour les opérateurs de conduire le prospect jusqu'à

la réservation. Ces derniers sont d'ailleurs formés régulièrement, visitent les produits et parlent couramment 5 langues : français, anglais, allemand, italien et espagnol. De quoi répondre à toutes les attentes du client. Au final, un pari réussi pour Châteaux et Hôtels de France qui peut maintenant répondre à tous les pics d'appels grâce à l'appui logistique de Viatelecom. □

Agents Virtuels... Réponses réelles...

Grâce à Viatelecom, les centres de contacts peuvent aujourd'hui bénéficier d'une solution d'agents conversationnels complète.

Une offre novatrice dans le domaine de la relation clients qui permet une gestion automatique de messages écrits quelque soit leur provenance :

formulaire Web, e-mail, chat, SMS/MMS, messagerie instantanée, base de données, ... et de leur apporter une réponse instantanée.

Diminuez vos coûts tout en augmentant la qualité de vos performances.

Grâce à nos agents virtuels multitâches, vous pouvez ainsi assister, conseiller et fidéliser vos clients et prospects en toute tranquillité.

FICHE D'IDENTITÉ

Nom : Châteaux et Hôtels de France
Site Internet : www.chateauxhotels.com
Secteur : Tourisme
Activité : Spécialiste de la réservation de séjours
Siège : Issy-les-Moulineaux
Nombre de salariés : 22

Les 3 points forts de Châteaux et Hôtels de France

- Plus de 500 hôtels de charme et de caractère partout en France.
- Une sélection rigoureuse des maisons.
- Un savoir-faire qui nous permet de nous développer à l'international.