



Satisfaction des voyageurs

Comment vous assurez-vous que vos voyageurs sont satisfaits de leur expérience de voyage ? Offrez à vos voyageurs le choix, le confort et le contrôle, tout en les récompensant.

Utilisez cette check-list d'outils de CWT pour vous aider à satisfaire les voyageurs.

- Éduquez les voyageurs et donnez-leur les moyens de faire le bon choix avec notre [Guide de l'utilisateur des réservations hôtelières](#)
- Activez la réservation d'hôtels sur *myCWT™* pour accéder à l'ensemble du contenu de RoomIt
- Récompensez les bons comportements via *CWT Program Messenger*
- Envisagez de vous inscrire à la solution étendue de sécurité et de sûreté proposée par CWT
- Participez aux campagnes de fidélisation *Loyalty Booster* pour vos fournisseurs privilégiés

Des questions ? Contactez votre représentant CWT.

>75 %

des voyageurs d'affaires internationaux s'accordent à dire que leurs expériences de voyage d'affaires influencent les résultats de leur entreprise et leur satisfaction au travail.

Sources :

*2017 Rapport Sabre, « Creating a Frictionless Travel Experience » (Créer une expérience de voyage fluide).

GBTA/RoomIt, étude « Improving Hotel Programs in 2019 » (amélioration des programmes hôteliers en 2019).

Les voyageurs veulent du choix.

Soixante-treize pour cent des voyageurs d'affaires ont déclaré à la Global Business Travel Association (GBTA) : « Trouver un hôtel près de mon site représente la plus grande difficulté lors de la réservation d'hôtels dans mon programme de voyages d'affaires ».

Avec le contenu hôtelier de RoomIt, les employés n'ont plus aucune raison de comparer les offres puisqu'ils ont accès à des logements d'affaires dans plus de 73 000 villes dans le monde. En plus du contenu GDS, nous proposons des tarifs RoomIt spécialement négociés qui combinent des réductions allant jusqu'à 20 % et des équipements et options à forte valeur ajoutée, comme la condition de « dernière chambre disponible », le WiFi et l'annulation le jour même.

Les voyageurs peuvent également réserver des hébergements d'autres sources (Booking.com et Expedia Partner Solutions, par exemple) disponibles directement dans vos canaux de réservation d'entreprise.

Le confort est roi.

En termes d'outils de réservation, les voyageurs d'affaires ont déclaré à la GBTA qu'ils souhaitaient un affichage clair des équipements et des politiques d'annulation, un accès aux avis et aussi peu de clics que possible.

Sur *myCWT*, les équipements, la politique d'annulation, les avantages fidélité et votre politique hôtelière sont clairement affichés pour que les voyageurs puissent réserver des hôtels depuis leur bureau ou bien en déplacement.

Un petit merci peut faire un grand effet.

Vous pouvez configurer des modèles de communication afin d'envoyer par e-mail des notes de remerciement aux employés ayant réservé dans le cadre de votre programme. Via *CWT Program Messenger*, vous pouvez récompenser les employés lorsqu'ils suivent les consignes et vous voyez ainsi s'accroître leur satisfaction.

Information = Contrôle

Les voyageurs doivent savoir que vous vous souciez réellement de leurs intérêts lorsqu'ils voyagent. S'ils réservent dans le cadre du programme, vous pourrez mieux les aider en cas d'urgence. En utilisant *myCWT™*, ils auront accès à des alertes voyage et vous êtes ainsi assuré que vos voyageurs seront toujours informés et auront toujours leur situation sous contrôle, quoi qu'il arrive.

Récompenses

Si vous voulez vraiment créer de la satisfaction, les récompenses sont primordiales. Marilyn Magallan, directrice mondiale des voyages chez Yanfeng Automotive Interiors, souligne le fait suivant : « Les programmes de voyage sont souvent perçus comme restrictifs. Le *Loyalty Booster* est un bon moyen de favoriser des relations positives envers votre programme de voyage et d'augmenter la satisfaction des voyageurs ».

La participation à notre programme *Loyalty Booster* est très simple. Dîtes simplement à votre représentant CWT que vous êtes intéressé et nous nous occuperons du reste.

Pour en savoir plus, visitez le [Centre de ressources hôtelières](#) ou contactez votre représentant CWT.

