



MOROCCAN
GUEST HOUSES®
MARRAKECH & ESSAOUIRA

OPTIMISATION des RESERVATIONS DIRECTES Gestion de **Booking.com**



SOMMAIRE

1. Présentation
2. Stratégie de Booking.com et des réservations en direct
3. Taux d'annulation
4. Présentation des programmes Booking.com
5. Genius
6. Booking Sponsored Benefit
7. Non remboursable, Flexible et Smart Flex
8. Comment optimiser vos réservations ? Vertus du minimum stay (2 ou 3 nuitées)
9. Exemple de planning

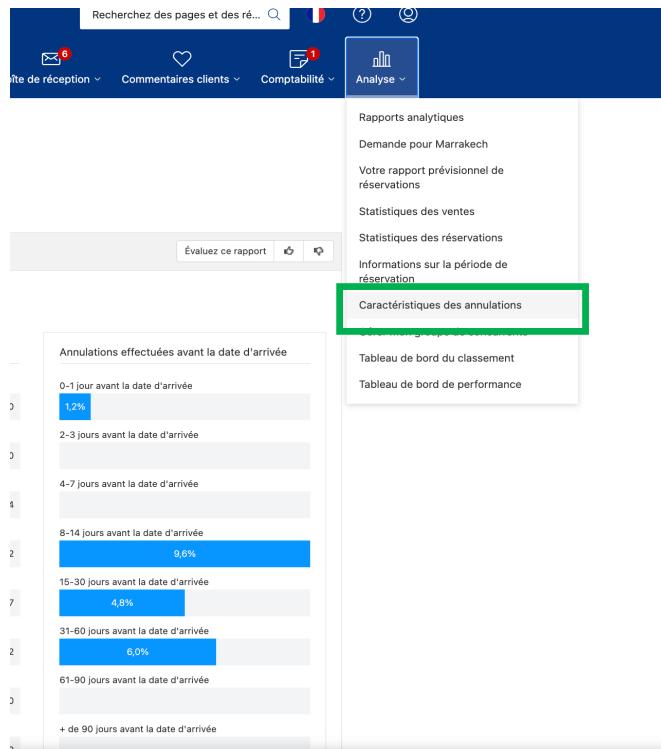


OBJECTIF : PLUS et MIEUX remplir votre planning en réservations DIRECT et en utilisant B.com pour achever le remplissage

1. e NOTORIETE : levier majeur, afin d'augmenter sa visibilité lorsque les clients B.com utilise les filtres. Impérativement à partir de 9/10 ; idéalement entre 9,5 et 10/10. Idem sur TripAd et Google. Répondre à TOUS les avis, y compris les « mauvais » avis où la réponse doit rester soft et consensuelle.
2. Une affaire de TEMPS. Joue en votre faveur. Récolter et sauvegarder les emails perso de vos clients (Base de données). Indispensable au démarrage et les premières années. Beaucoup moins ensuite si le job est fait.
3. OUTILS INDISPENSABLES :
 - Un beau site internet + photos PRO
 - Un CHANNEL MANAGER « All in One » (chanel mng + moteur de résa + PMS + Meta Search +/- Comparateur prix)
 - Faire des offres TARIFS ET CONDITIONS : # - 10% prp B.com (et son tarif le plus bas en Genius). Augmenter la période d'annulation sans frais en DIRECT. Added values +++ (Pdéj ; transferts ; boisson ; soin).
 - Les réseaux sociaux: INSTAGRAM, FACEBOOK, TIK TOK. Faites vivre vos pages et rendez les attractives, postez des photos de votre Riad, des détails: le thé que l'on sert, une mise en scène avec vos hôtes qui prennent un petit déjeuner, des plats servis à table. Insister sur l'Humain, le service, l'authenticité.



Booking.com vous empêche de bénéficier de belles opportunités de réservations. Vérifiez votre taux d'annulation !

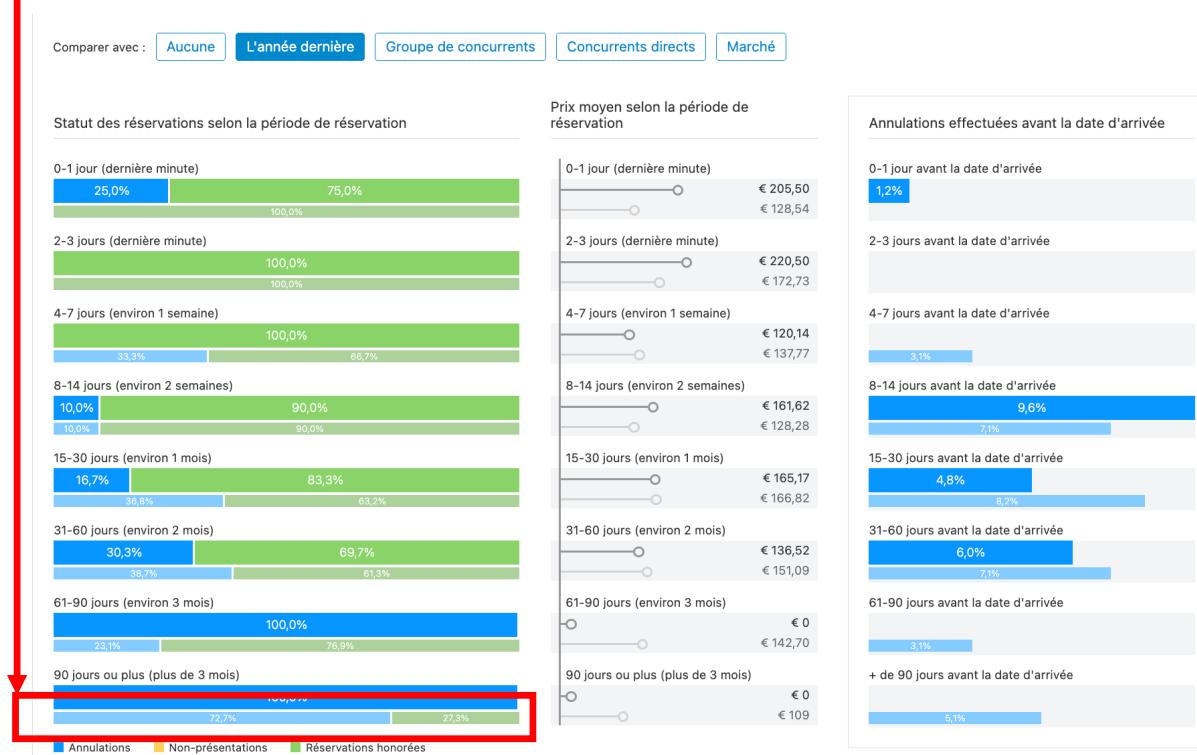


En ouvrant votre planning longtemps à l'avance à B.com, vous limitez toute chance de prendre de belles réservations (ou des exclusivités) en DIRECT car un client B.com va réserver chez vous une chambre pour quelques nuits plusieurs mois à l'avance, parfois un an et plus. Rendant votre planning indisponible pour une exclusivité ou limitant l'offre aux clients en DIRECT.

STATISTIQUES : une réservation B.com à plus de 90 jours a 70% de chances d'être annulée. Parfois à la limite des termes et conditions d'annulation...

A 90 jours et plus, Riad Alili a un taux d'annulation sur B.com de 72,7%.

Ce qui signifie que pour une probabilité très haute d'annulation, nous perdions des opportunités de louer notre Riad en exclusivité en direct pour une réservation de 3 nuits en chambre qui était annulée 7 jours avant l'arrivée.





LES PROGRAMMES ET OPTIONS BOOKING

Nous verrons plus tard que tous ces programmes ne sont faits que pour générer plus de trafic/réservations sur la plateforme B.com. Ce qui, au final, se fait à vos dépends.

- Programme Genius (1, 2, 3)
- Booking Sponsored Benefit
- Non remboursable
- Flexible
- Smart Flex



Qu'est-ce que le programme Genius ?

Genius est un programme marketing conçu pour vous aider à vous démarquer auprès de nos meilleurs clients, et ainsi générer des réservations et revenus supplémentaires

Trois niveaux GENIUS : nv 1 (remise de 10%), nvx 2 et 3 (jusqu'à - 20%).

Mise en avant de l'établissement. 1 chambre minimum imposée par B.com (la – chère et/ou la plus vendue) + celle(s) de votre choix.

ATTENTION !!! Il suffit d'avoir 1 seule chambre Genius (celle imposée par B.com) pour avoir le bagde !

Cumulable avec les autres promotions (Offre standard, Last minute, Early, etc.)

Exemple pour une chambre à 100 € : 100 – 10% Gn = 90 euros – 17% (commission mini B.com). Il vous reste 90 – 17% = 74,70 € nets.

Et jusqu'à 64 € nets (Gn nv 3, taux de comm. à 20 %), voire 60 € (Gn 3 et taux comm. à 25 %).

Sur 100 euros (prix de vente), une perte sèche de CA pour vous jusqu'à 40 % !!!

CONCLUSION : Genius fait baisser le taux de réservations en DIRECT et vous laisse à peine les 2/3 du prix de vente. En début d'activité ou période creuse, gardez éventuellement Genius sur 1 seule chambre.



BOOKING SPONSORED BENEFIT

**Plus de réservations,
sans frais
supplémentaires**

Afin de booster les réservations dans votre établissement (tout en vous assurant des revenus complets), Booking.com récompense certains clients qui réservent sur notre plateforme et séjournent chez vous.

Globalement B.com détourne à ses frais les réservations qui pourraient être plus avantageuses pour vous en offrant une remise à ses clients. Cela ne vous coûte rien autre qu'une commission que vous n'auriez pas forcément eu à payer si le client avait réservé en direct. **Fait baisser le taux de réservations en DIRECT.**



Non remboursable et Flexible

- Flexible: +10% du prix de la chambre
- Non remboursable: -10% du prix de la chambre

Monsieur X réserve une chambre à tarif flexible, sa réservation s'élève à 110 euros au lieu de 100.

1 heure avant la date butoir d'annulation du programme flexible, il est maintenant certain de séjourner chez vous, il annule sans frais et refait sa réservation en non remboursable à 90 euros.

Vous avez pris les risques pour lui.

Est-ce moral ? Non. Est-ce légal ? Oui



Smart Flex

Programme à utiliser sans modération dans la mesure où B.com fait tout son possible pour remplacer une annulation.

- L'inconvénient de ce programme est que B.com va choisir le client qui va venir séjourner chez vous avec pour Doctrine:
« Un chalet ou un bungalow, franchement je m'en fous »

Tout le monde se souviendra de cette publicité...

- En fait si un hôtel est en surbooking, B.com va vite regarder qui a une disponibilité au même tarif et vous envoyer ce client qui ne vous a pas choisi, ce qui peut générer une frustration et une note injuste à votre égard.



Comment optimiser vos réservations en direct ?

Dès lors que vous avez acquis une certaine notoriété, voilà une stratégie payante:

Exemple sur une année calendaire que nous appellerons 2025 :

En Novembre/Décembre 2024:

- JE FERME MON PLANNING AUX OTA (pas aux Direct) pour la période de **Janvier à Décembre 2025**. Les hôtes fidèles ou les prospects qui vous ont contacté par mail et à qui vous avez donné la priorité ont déjà réservé les dates stratégiques (vacances scolaires, haute saison) et vous donnez alors la possibilité à de nouveaux clients de séjourner chez vous en DIRECT
- J'OUVRE MON PLANNING AUX OTA 1 MOIS AVANT pour le mois de Janvier 2025 et chaque semaine qui s'écoule, je décale la réouverture aux OTA. B.com va alors boucher les trous dans mon planning etachever son remplissage.



Optimisation des réservations : Création d'un minimum stay de 2 ou 3 nuitées

Il faut plus qu'1 nuit pour apprécier les qualités d'une maison d'hôtes et l'expérience a prouvé que la majorité des notes négatives ont été mises sur de très courts séjours.

Le planning proposé en exemple vous explique comment optimiser le remplissage de votre Riad. À chaque réservation, il faut travailler 5 à 10 minutes sur votre Chanel Manager afin de bloquer ou de mettre des conditions à une réservation (2, 3 voir 4 ou 5 nuitées). Grâce à la notoriété de B.com, il est facile de trouver sur le plan mondial un client qui sera intéressé par l'offre proposée.

Lundi 1er	Mardi 2	Mercredi 3	Jeudi 4	Vendredi 5	Samedi 6	Dimanche 7	Lundi 8	Mardi 9
Chambre réservée							Chambre réservée	

Risque lié à une réservation normale par booking

Lundi 1er	Mardi 2	Mercredi 3	Jeudi 4	Vendredi 5	Samedi 6	Dimanche 7	Lundi 8	Mardi 9
Chambre réservée		perdu	Chambre réservée par un client Booking		perdu		Chambre réservée	

1ère Option

Lundi 1er	Mardi 2	Mercredi 3	Jeudi 4	Vendredi 5	Samedi 6	Dimanche 7	Lundi 8	Mardi 9
Chambre réservée		Chambre bloquée		chambre proposée pour 3 nuits			Chambre réservée	

Une fois la période du 5 au 8 réservée, on ouvre du 3 au 5 pour 2 nuits

Lundi 1er	Mardi 2	Mercredi 3	Jeudi 4	Vendredi 5	Samedi 6	Dimanche 7	Lundi 8	Mardi 9
Chambre réservée		Chambre pour 2 nuits		Chambre réservée			Chambre réservée	

2ème Option

Lundi 1er	Mardi 2	Mercredi 3	Jeudi 4	Vendredi 5	Samedi 6	Dimanche 7	Lundi 8	Mardi 9
Chambre réservée		Chambre proposée pour 5 nuits avec une remise de 5 à 10%			Chambre réservée			



Merci de votre attention !