

MARIA COLI



**GOING DIGITAL**



**Book  
online**






 **airbnb**

 **Expedia**

**Booking.com**

 **tripadvisor**

40%

de toutes les nuitées sont réservées  
par le biais de canaux de distribution  
électroniques en Suisse

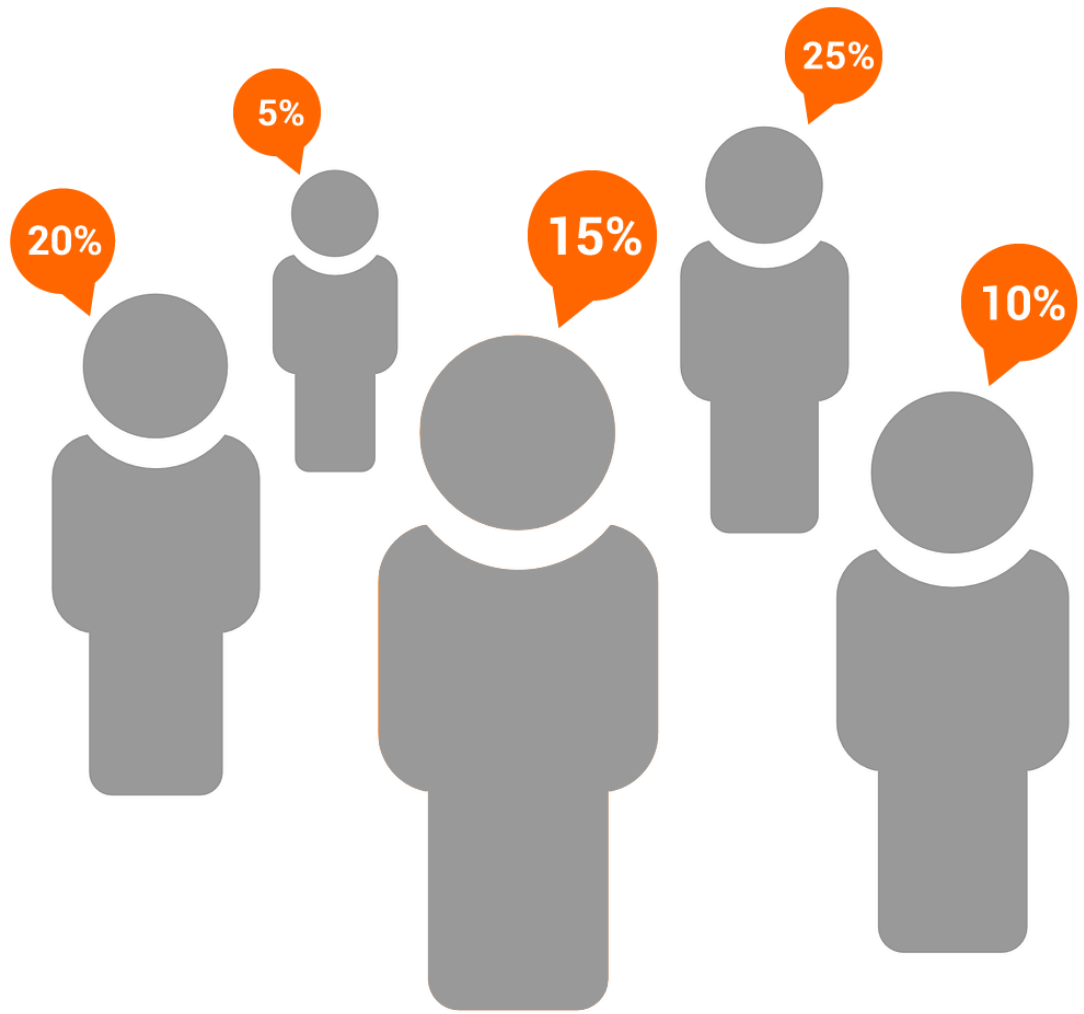
27%

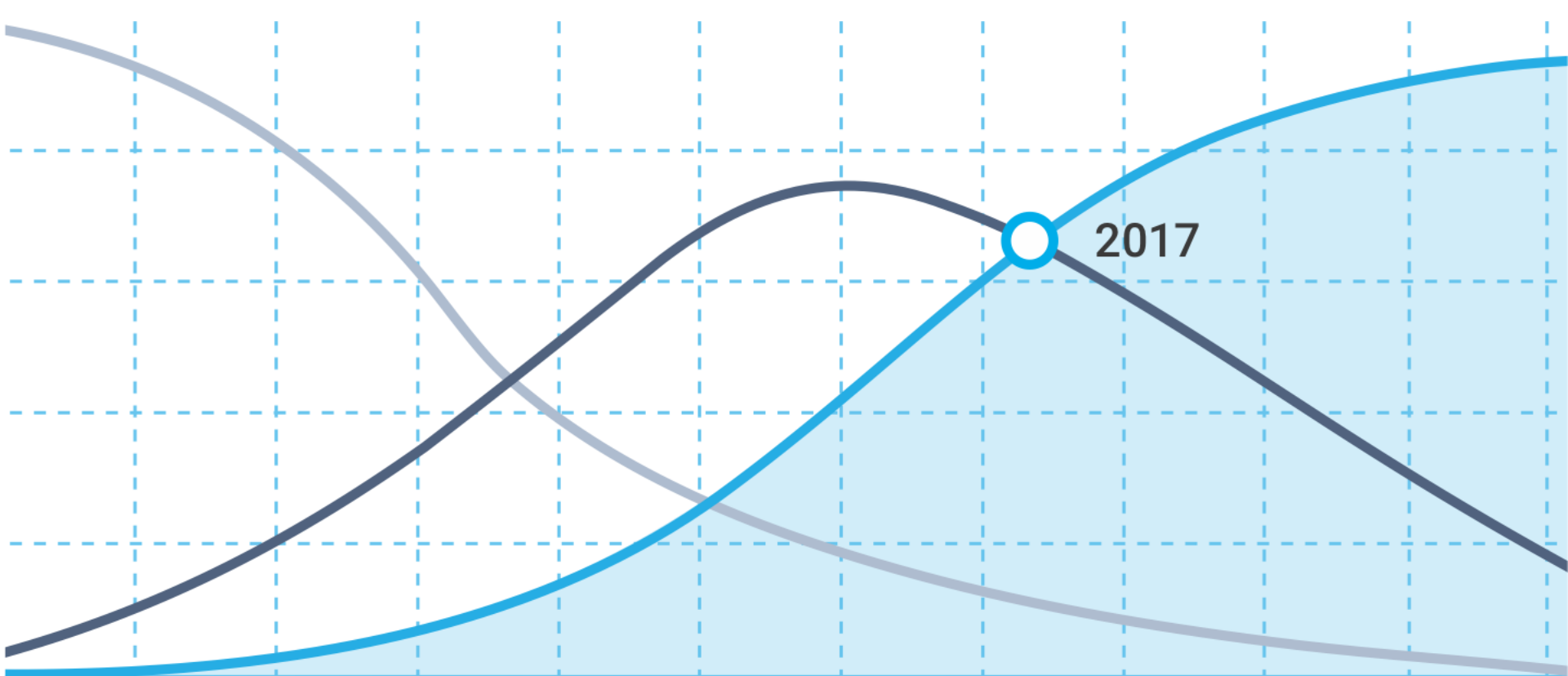
des cas sont traités par le biais de  
plateformes de réservation en ligne

**Booking.com**



... génèrent par année plus d'un milliard  
de chiffre d'affaires





2000                      2005                      2010                      2015                      2020                      2025



Les clients **traditionnels** réservent en agence de voyages



Les clients **modernes** réservent sur Internet



Les clients **numériques** n'utilisent que leur téléphone portable



ONLINE BOOKING



HOTEL  
ONLINE  
BOOKING

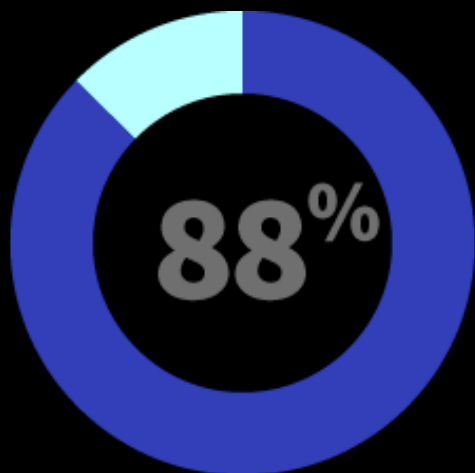
BOOK







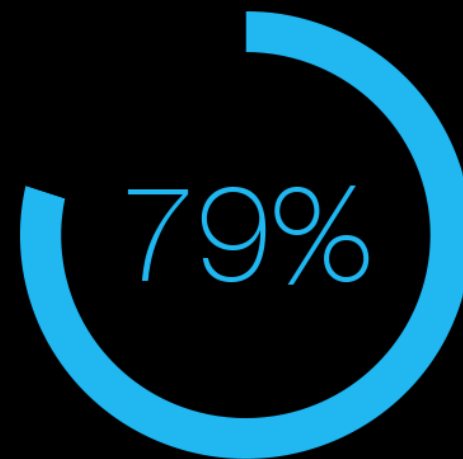




des clients décident de ne pas réserver un hôtel affichant une évaluation de moins de 3 étoiles (sur 5)



des clients ne réservent pas un hôtel qui a moins de 4 étoiles



des clients lisent entre 6 et 12 évaluations avant de réserver un hôtel

# CONVIVIALITÉ PLUTÔT QU'AMABILITÉ



# KEEP IT REAL



# TO-DO LIST:

1. BE
2. SPECIAL!
3. 





ACHTU  
Fenster sch

MERCI