

Booking.com améliore ses services et renforce sa présence en France

*Le site de réservation préféré des Français et des hôteliers¹
annonce des recrutements, l'ouverture de nouveaux bureaux locaux
et continue d'améliorer son offre pour les hébergements partenaires*

PARIS – 13 mars 2014 – Booking.com, premier site mondial de réservation d'hébergement, poursuit sa stratégie de proximité à travers 3 nouveaux bureaux locaux, portant à 10 le nombre d'implantations en France. Au total, les entités locales françaises de Booking.com compteront à la fin de l'année près de 550 collaborateurs permanents en France, soit une augmentation de 80 collaborateurs depuis 2013. Par ailleurs, Booking.com continue de développer ses services en offrant la possibilité aux hôteliers de répondre aux commentaires de leurs clients et en rendant le « Booking Button » entièrement gratuit. Cet outil, directement intégrable aux sites Internet des établissements touristiques ou à leurs pages Facebook, est accompagné d'autres évolutions qui permettront aux hôteliers d'améliorer leur performance.

Trois nouvelles implantations et de nouveaux recrutements

Les bureaux suivants ouvriront en mai:

- Montpellier : sa création permettra le recrutement 12 nouveaux collaborateurs.
- Strasbourg : une embauche de 10 personnes est envisagée,
- Ajaccio : ouvert dans un premier temps pour la période estivale, il permettra d'assurer le relai du bureau de Nice au plus fort de la saison et des besoins en Corse.

Les équipes des bureaux locaux seront par ailleurs renforcées, comme par exemple le bureau de Paris qui emploiera une nouvelle équipe de 5 personnes dédiées aux relations avec les hébergements. Au total, les entités locales françaises de Booking.com compteront à la fin de l'année près de 550 collaborateurs permanents en France.

Les réponses aux avis consommateurs désormais possibles pour les hôteliers

A l'écoute de ses partenaires, Booking.com répond à une demande exprimée par ses partenaires hôteliers en leur offrant désormais la possibilité de répondre aux commentaires de leurs clients sur le site internet. Depuis le 1^{er} mars, cette fonctionnalité est accessible à tous les hôteliers français. Ils sont ainsi en mesure de répondre à tous les commentaires, en 7 langues différentes (anglais, espagnol, italien, français, néerlandais, allemand et portugais) en veillant à s'exprimer dans la langue utilisée par les clients sur le site. Booking.com s'attachera à en mesurer à l'impact sur le comportement des clients et veillera à s'assurer de l'appropriation de cette nouvelle fonctionnalité par les hôteliers ainsi que de leur satisfaction. La société se réserve la possibilité de l'interrompre en cas de retours d'expérience négatifs. Pour autant, l'intention de Booking.com est de pérenniser pleinement une telle fonctionnalité.

¹ Sondage Harris Interactive de novembre 2013.

Sur la plateforme, chaque établissement possède une page dédiée qui contient sa présentation officielle, ainsi que les avis que les clients peuvent laisser à l'issue de leur séjour. Modérés et traduits par les équipes de Booking.com, ces commentaires clients (70 en moyenne par établissement) apportent un complément d'information et contribuent largement au choix des consommateurs.

Avec la possibilité de répondre publiquement aux avis des clients, les hébergements pourront apporter un éclairage de circonstance à chaque commentaire client contribuant ainsi à influencer positivement le choix des consommateurs.

Le « Booking Button » devient entièrement gratuit

Le « Booking Button » est un outil de réservation intégrable au site Internet des établissements touristiques ou à leur page Facebook. Il permet à ceux qui ne disposent pas de leur propre système de réservation en ligne de bénéficier de cette technologie développée par Booking.com et utilisée par des millions de consommateurs.

Proposé aux hébergements partenaires depuis 2008, le « Booking Button » était jusque-là accessible moyennant un taux de commission de 3% sur chaque réservation. Depuis le 1er mars son utilisation est entièrement gratuite. Les hôteliers peuvent désormais offrir à leurs clients la possibilité de réserver directement sur leur propre site internet.

Le « Booking Button » permet aux hébergements d'offrir à leurs clients tous les services habituels de Booking.com, tels que :

- Le suivi de leur réservation par email.
- L'accès au service client 24h/7j pour toute question relative à leur réservation.
- La gestion de leur réservation sur mobile et tablette, grâce aux applications Booking.com,
- La traduction en 42 langues de tous les services et contenus, etc.

Un renforcement du soutien aux partenaires pour améliorer leurs performances

Enfin, Booking.com renforce son engagement auprès des hébergements pour l'amélioration de leurs performances commerciales, notamment en les aidant à mieux maîtriser leur marketing en ligne et à accroître leur connaissance du marché et de leur clientèle potentielle.

Booking.com a ainsi mis en place :

- Des ateliers itinérants thématiques : depuis cette année, Booking.com organise des sessions collectives de formation technique et commerciale sur le terrain. En lien direct avec les équipes des différents bureaux locaux, plus de 200 sessions de formation technique et commerciale sont prévues à travers la France en 2014.
- Une lettre d'information commune à tous les partenaires français : depuis février, la « Lettre aux partenaires » apporte un complément d'information aux échanges que les chargés de compte entretiennent localement avec les partenaires. Ce dispositif, qui montera en puissance au fil des semaines, proposera notamment des outils d'analyse et d'anticipation de la demande et de l'activité touristique.

Sera également lancé avant l'été 2014:

- Un extranet simplifié pour les petits établissements : plus facile d'utilisation, la nouvelle plateforme de communication entre Booking.com et ses partenaires est destinée aux établissements de moins de quinze chambres, qui ne disposent pas toujours des ressources humaines et financières pour maîtriser les technologies de l'internet. Le nouvel extranet devrait être accessible avant l'été.

- FIN -

À propos de Booking.com

Booking.com est le leader mondial de la réservation en ligne d'hôtels et d'hébergements. Il garantit le meilleur prix pour tous les types d'hébergements – depuis l'hôtel indépendant jusqu'à l'hôtel 5 étoiles. Les voyageurs peuvent accéder sans frais supplémentaire au site internet 24h/24, partout dans le monde aussi bien sur leur ordinateur, leur mobile ou leur tablette. Le site internet Booking.com est accessible en 42 langues et propose aux consommateurs de comparer et choisir parmi 425 000 solutions d'hébergement dans 200 pays différents. A cette présentation s'ajoutent plus de 26 millions de commentaires clients qui apportent des informations supplémentaires à tous les consommateurs qu'ils soient voyageurs d'affaire ou de loisirs. Avec plus de 17 ans d'expérience et une équipe de plus de 6 500 personnes répartie dans les 115 bureaux locaux à travers le monde, Booking.com dispose de son propre service client, accessible 24/7 pour accompagner les clients dans leur propre langue.

Créé en 1996, Booking.com B.V. exploite la plateforme Booking.com™ et appartient à The Priceline Group (NASDAQ: PCLN). Vous pouvez nous suivre sur [Twitter](#), [Google+](#) and [Pinterest](#), liker sur [Facebook](#) et consulter le site <http://www.booking.com>.

Contacts presse :

Mathieu COLLET:
M. +33 6 11 08 19 93
mathieu.collet@eurosagency.eu

Emilie LACAPE
M. +33 6 63 32 24 53
emilie.lacape@eurosagency.eu