

La loi Macron : les bonnes pratiques

Avec l'adoption de la Loi Macron les relations entre les hôteliers et les plateformes de réservation en ligne vont évoluer, puisque dès la promulgation (autour du 14 juillet), les hôteliers vont retrouver leur liberté. Explications :

1. Fin de la parité tarifaire entre les plateformes

Les hôteliers ne sont plus obligés de proposer à toutes les plateformes de réservation en ligne les mêmes tarifs et les mêmes conditions. Vous retrouvez la liberté de décider à quel prix vous mettez une même chambre sur vos canaux de distribution indirects en ligne.

Exemple 1 : Vous pouvez proposer une chambre simple sur *Booking.com* à 100€, mais à 90€ sur Expedia/Fairbooking/...

Exemple 2 : Vous pouvez proposer une chambre sans petit-déjeuner sur *Booking.com* à 100€, mais avec petit-déjeuner sur Expedia/Fairbooking/...

2. Fin de la parité tarifaire avec **tous** les canaux de distribution direct de l'hôtel

Les hôteliers sont redevenus libres de leurs prix et conditions de chambre sur **TOUS leurs canaux de distribution direct hors ligne et en ligne**. Avec la promulgation de la loi Macron dans quelques jours (autour du 14 juillet), il est possible de proposer des chambres moins chères et/ou avec de meilleures conditions à tous les clients quel que soit le mode de contact.

Surtout, grâce à cette loi, vous pouvez communiquer sur ces prix sur votre site internet librement.

Bonne pratique 1 : Montrer que la réservation en directe est moins chère en l'indiquant sur toutes les pages de votre site.

Bonne pratique 2 : Montrer que la réservation en directe est moins chère en indiquant sur la page des tarifs, le tableau des tarifs en fonction des modes de réservation.

3. Sensibiliser la clientèle à la réservation en direct

Malheureusement, les clients ne sont plus habitués à visiter les sites web des hôtels. Il faut les sensibiliser à cette nouvelle situation.

Bonne pratique 3 : Utiliser les sites d'avis en ligne pour répondre à tous les commentaires laissés par vos clients. Non seulement, vous contribuez à augmenter votre visibilité sur ces plateformes (l'algorithme prend en compte les réponses des établissements dans le référencement), mais en plus vous pouvez en profiter pour leur signaler qu'en réservant en direct ils auraient payé moins cher !

Le GNI est la seule Organisation Professionnelle indépendante au service des hôtels, cafés, restaurants, traiteurs organisateurs de réception et établissements de nuit indépendants et patrimoniaux. Il rassemble le GNI-Conseil des Territoires, la FAGIHT, et le SYNHORCAT.

Bonne pratique 4 : N'oubliez pas les réseaux sociaux ! Vous pouvez proposer, sur des temps définis, des possibilités de « chat » pour obtenir des chambres moins chères ou avec de meilleures conditions (*happening*) !

4. La parité de disponibilité

La loi Macron en instaurant le contrat de mandat, permet aux hôteliers de rester libre quant au nombre de chambres qu'ils mettent en vente sur chacune des plateformes de réservation en ligne. Par ailleurs, *Booking.com* a pris pour engagement devant l'Autorité de la concurrence de ne pas imposer la parité de disponibilité aux hôteliers.

Exemple : Vous pouvez fermer un type de chambre ou toutes vos chambres sur *Booking.com* tout en continuant à en proposer sur d'autres plateformes de réservation en ligne, en direct hors ligne ou sur votre site internet.

5. Reprendre le contact avec ses clients antérieurs

La loi Macron n'aborde pas la question de la propriété des données des clients. Cependant, *Booking.com* s'est engagé devant l'Autorité de la concurrence à ne pas empêcher l'hôtelier de reprendre contact avec ses clients antérieurs.

(Lire notre communiqué de presse du 25 juin 2015 sur le double langage de *Booking.com* <http://www.synhorcat.com/gni/article/le-gni-regrette-une-nouvelle-fois>)

Bonne pratique 5 : Un modèle de courrier est à votre disposition pour réclamer les adresses mails de vos clients à *Booking.com* qui a crypté les adresses mails de vos clients (ainsi que les vôtres, vis-à-vis des clients sous couvert de sécurité). Nous vous invitons à l'envoyer tous les 15 jours à *Booking.com*, pour obtenir régulièrement l'ensemble des adresses.

Bonne pratique 6 : Plusieurs solutions existent pour récupérer les adresses mail des clients avant tout pour s'assurer que le séjour s'est bien passé et inviter au retour sur expérience :

- Prendre contact avec les clients via l'extranet *Booking.com* en les incitant à vous répondre, notamment pour les conditions particulières d'arrivée ou l'apport de services annexes...
- L'inscription sur le Wi-Fi de l'hôtel (norme réglementaire relative à la sécurité nationale)
- Jeu concours dans l'hôtel...

Pour mémoire si une plateforme de réservation en ligne **venait à vous menacer de déréférencement ou de toute autre action de représailles commerciales, nous vous invitons à revenir vers nous en envoyant un mail à Véronique MARTENS : v.martens@synhorcat.com**. Pensez à nous joindre tous les éléments de preuve à votre disposition : courrier électronique de l'échange ou le transfert du courrier électronique que nous vous invitons à leur envoyer après chaque conversation téléphonique.

Le GNI est la seule Organisation Professionnelle indépendante au service des hôtels, cafés, restaurants, traiteurs organisateurs de réception et établissements de nuit indépendants et patrimoniaux. Il rassemble le GNI-Conseil des Territoires, la FAGIHT, et le SYNHORCAT.