



# BOOKING

Disponible dans 43 langues, Booking.com regroupe plus de 29 millions d'hébergements dans le monde. Cet OTA agit en qualité d'intermédiaire entre les clients désirant réserver un hébergement et votre hôtel, établissement ou location de vacances.

## Quelques repères



des nuits réservées par les couples et les familles



des clients laissent des commentaires après leur séjour



des nuits réservées concernent des maisons, des appartements et d'autres hébergements uniques



des nuits sont réservées par des clients ayant déjà fait plus de 5 réservations sur leur site

source Booking 2020

## Que faut-il en attendre ?

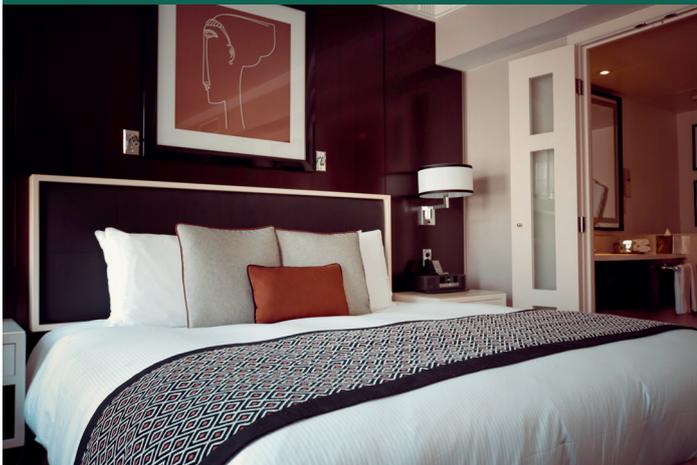
- Booking est excessivement bien répertorié sur Google Maps, au point de prendre le dessus sur la marque de n'importe lequel des hébergements qu'il représente.
- Son partenariat avec Google, mais également avec de nombreuses compagnies aériennes (easyjet, KLM, American Airlines...) influencent la visibilité. Cette importante mise en avant est un atout.
- Certains l'ont bien compris en nommant leur structure de telle façon que l'on puisse les retrouver en direct, ou encore en essayant de capter les clientèles et de les fidéliser, une fois celles-ci sur les lieux.

## Quelle typologie client sur Booking ?

Des clients qui utilisent principalement des hôtels. Professionnels, familles et couples. La donne commence à changer et aujourd'hui 42% des clients réservent autre chose qu'une chambre d'hôtel.

## Quels sont les inconvénients de Booking ?

- Booking utilise un mail temporaire, vous n'avez pas la possibilité de récupérer l'adresse mail du client.
- Nombre de clients Booking resteront fidèles à Booking, par confort et par sécurité.
- La réservation instantanée ne vous permet pas de gérer votre clientèle.
- Votre établissement est distribué par des affiliés que vous ne connaissez sans doute pas.
- Des programmes qui augmentent votre visibilité mais baissent votre rentabilité.



## Quels sont les avantages de Booking ?

- Booking propose une assistance téléphonique ou par e-mail 24h/24 et 7j/7.
- Sa forte présence sur les moteurs de recherche pour vous aider à obtenir plus de réservations est un atout indéniable.
- La note obtenue grâce à de véritables avis clients, confère au produit un niveau de lecture supplémentaire.





L'utilisation des OTA est intéressante car celles-ci permettent une mise en avant puissante de votre produit touristique. En effet, votre hébergement est visible dans le monde entier sur une population qualifiée qui recherche un hébergement comme le vôtre.

MAIS Il faut cependant faire attention à garder de la distance par rapport à ce type de service et conserver votre indépendance en ayant votre propre site internet avec un système de réservation en ligne. C'est sur votre site que les clients doivent trouver les meilleures offres (meilleurs prix et/ou conditions).

## Créer et gérer son annonce

Créez votre annonce avec tous les points que vous souhaitez mettre en avant.

Points rassurants

Conditions requises pour les clients  
Vos règles de la maison

## Booking accorde une grande importance à la qualité des photos, soignez-les !

Vous décidez de vos tarifs, de vos conditions et de votre règlement pour les clients.

Vous pouvez par exemple rendre la réservation possible uniquement pour les clients dont l'adresse et le numéro de téléphone ont été vérifiés.

Si votre hébergement est déjà répertorié sur d'autres sites de voyages, vous pouvez synchroniser vos calendriers de différentes façons, avec la synchronisation ical ou grâce à un PMS.



## La commission Booking et le versement

Booking.com fonctionne sur un modèle de facturation à la commission. Vous devez donc payer un pourcentage fixe pour chaque réservation.

Le pourcentage de la commission sera indiqué au moment de l'« Accord » du processus d'inscription.

Elle est donc variable selon les lieux mais démarre à **12%**.

**Vous recevez votre argent en fin de mois**



## Suivre et gérer les avis clients

Soyez réactifs ! Dites merci et vérifiez vos points de faiblesse comme vos atouts. Ils vous aideront à faire progresser votre produit.

## Le programme Genius

### Quel est l'intérêt de ce programme ?

En accordant 10% de remise supplémentaire à ses clients, Booking valorise votre établissement et promet une augmentation du volume de réservations.

Selon Booking, un hébergeur adhérent à Genius voit sa visibilité augmenter de 15% dans ses pages.

Pour entrer dans le programme Genius votre établissement doit :

- être disponible et ouvert à la réservation
- avoir reçu au moins 3 commentaires clients
- disposer d'une note de commentaires d'au moins 7,5\*

### Quelle limite ?

Vous baissez votre rentabilité de 10%, et les clients touchés sont généralement captifs et leur fidélité ira à Booking plus qu'à vous.



« Connaître vos clients »  
Apprenez à connaître vos clients avant même qu'ils n'arrivent dans votre établissement.

- ✓ Accédez gratuitement aux informations sur vos clients
- ✓ Améliorez votre note des commentaires
- ✓ Augmentez vos revenus

En savoir plus



Centre Opportunités Groupes  
Évaluez et optimisez facilement la performance de votre portefeuille

- ✓ Get performance insights
- ✓ Manage all properties at once
- ✓ Reduce workload

En savoir plus



Rapport sur les caractéristiques des annulations  
Évaluez un taux des annulations et analysez-les pour mieux les éviter

- ✓ Prenez le contrôle des annulations
- ✓ Boostez votre taux d'occupation
- ✓ Réduisez votre charge de travail

En savoir plus

## Booking partners

Booking met aussi à disposition Booking partner.

Un site ressource qui vous permet d'optimiser votre activité.

Des aides pour votre annonce, et la gestion de votre extranet.

Des informations sur vos clients, des statistiques et rapports.