

**CHARENTES**  
**T O U R I S M E**  
**Booster d'activité**

# LAB Revenue Management

---



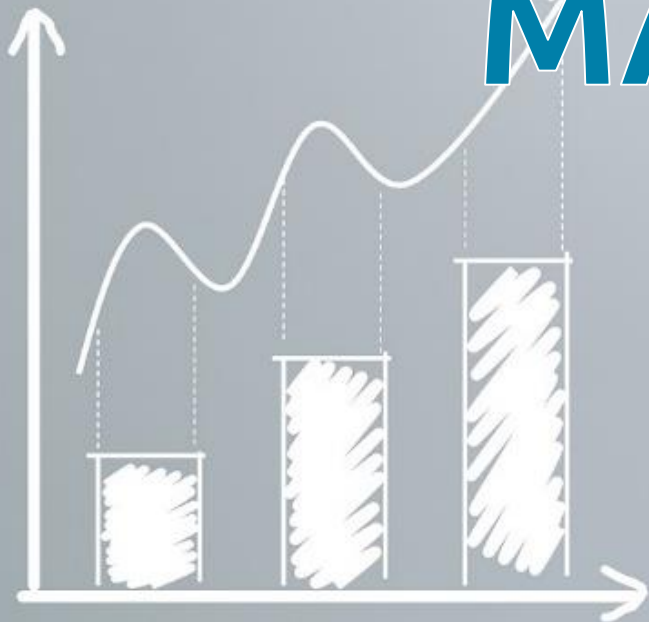
**18/11/2019**  
**Zoom**

# SOMMAIRE



- **Le Revenue Management**
- **Sécuriser ses réservations**
- **Taux de captage petit-déjeuner**
- **Questions - Réponses**

# LE REVENUE MANAGEMENT





# Définition du Revenue Management

« Vendre le bon produit, au bon client,  
au bon prix et au bon moment. »



# Prérequis au Revenue Management

Capacité fixe

=> Adaptation impossible de la capacité à la demande

Charges variables  
faibles

=> Capacité à faire varier mon prix

Activité  
saisonnalisée

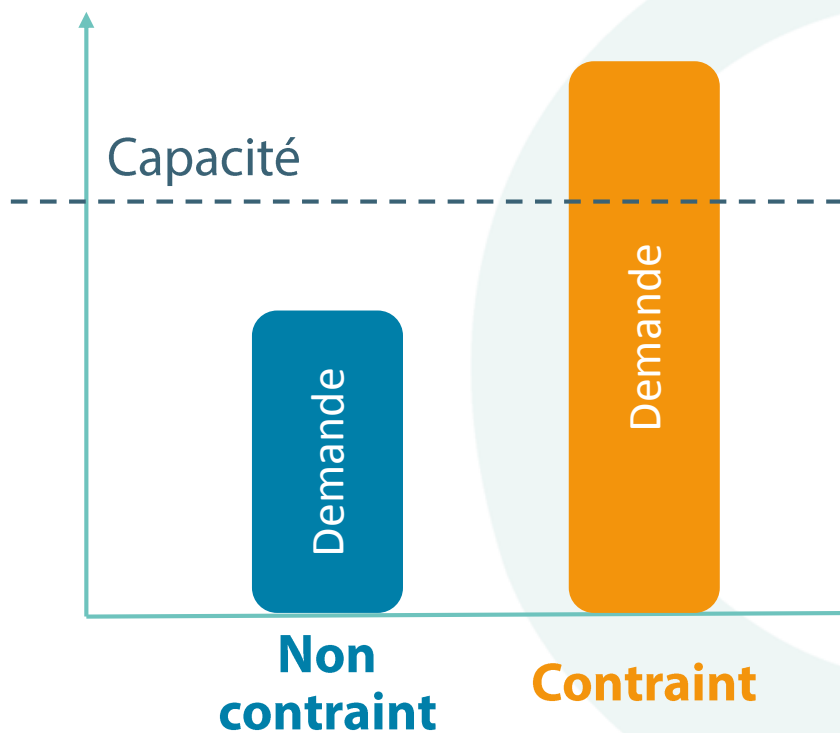
=> La demande varie selon le calendrier et les événements

Produit périssable

=> Report impossible des invendus à J+1



# La notion de contrainte



## NON CONTRAINT

La demande est inférieure à l'offre

= TO inférieur à 100%

=> **Action de commercialisation**

## CONTRAINTE

La demande est supérieure à l'offre

= TO supérieur à 100%

=> **Revenue Management**



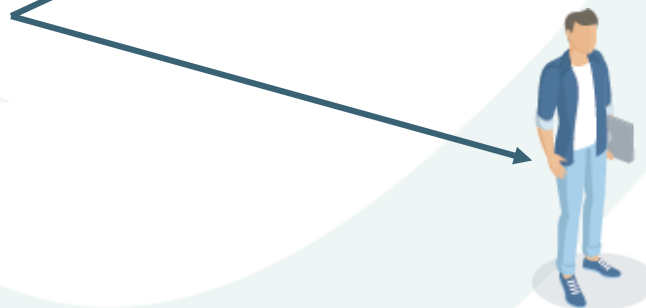
## Mise en contexte

J'ai **1 chambre** à vendre mais **2 clients** potentiels.

**À qui dois-je la vendre ?**



Client A



Client B



## SANS STRATÉGIE



Client A

- Prix : 82€
- Réserve avec **Booking.com**
- Réserve à J-20

Contribution nette : **70€**

Commission Booking.com déduite de 15%



Client B

- Prix : 75€
- Réserve par téléphone
- Réserve à J-5

Contribution nette : **75€**





# AVEC STRATÉGIE



Client A

- Prix : 82€
- Réserve avec **Booking.com**
- Réserve à J-20

Contribution nette : **70€**

Commission Booking.com déduite de 15%



Client B

- Prix : 75€
- Réserve par téléphone
- Réserve à J-5

Contribution nette : **75€**



# Les leviers d'optimisation

**Anticiper la demande** pour agir sur les **leviers de pilotage** :

- le prix
- la durée de séjour
- la distribution
- les tarifs (segments de clientèle)
- la surréservation (overbooking)

# SÉCURISER SES RÉSERVATIONS

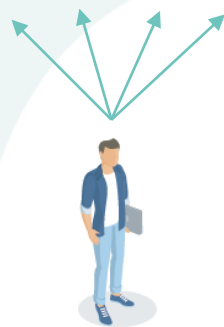




# Les causes d'annulation



Météo



Réservations multiples



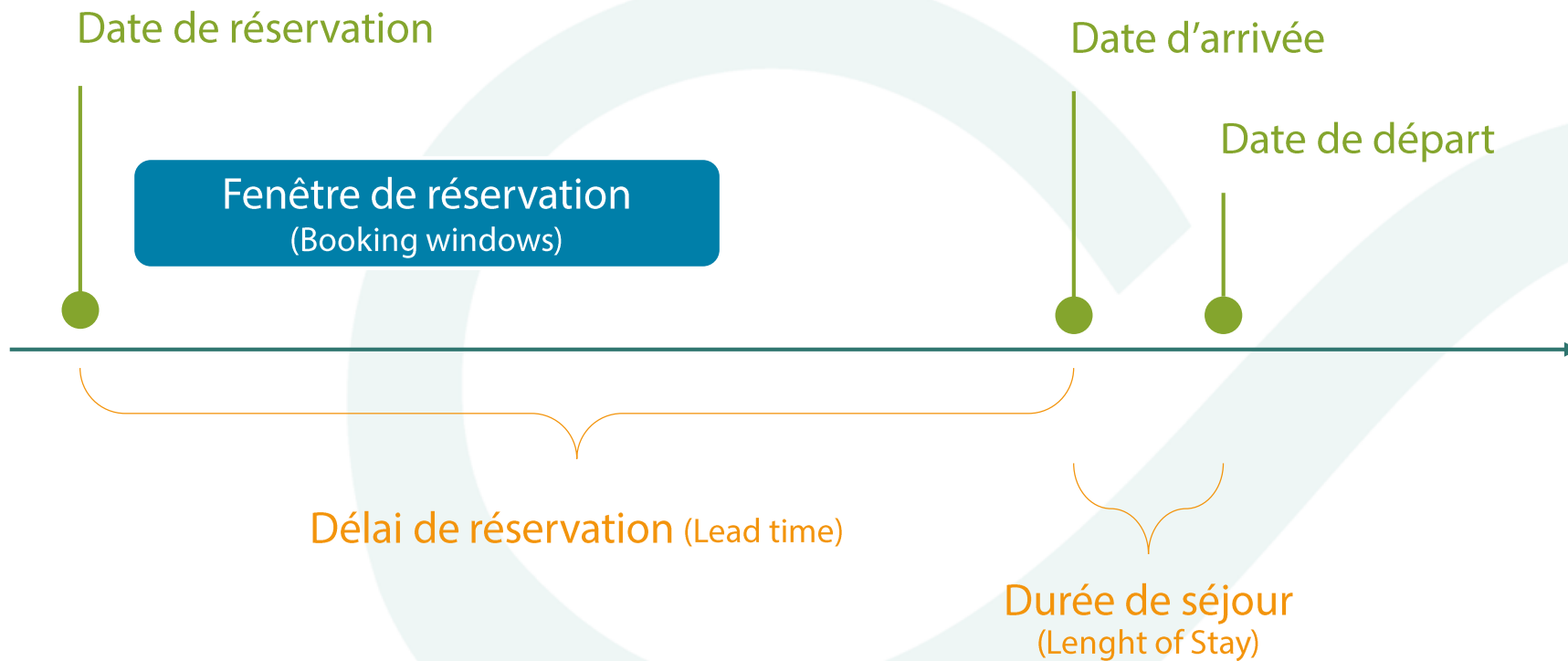
Réunion annulée



Personnelle

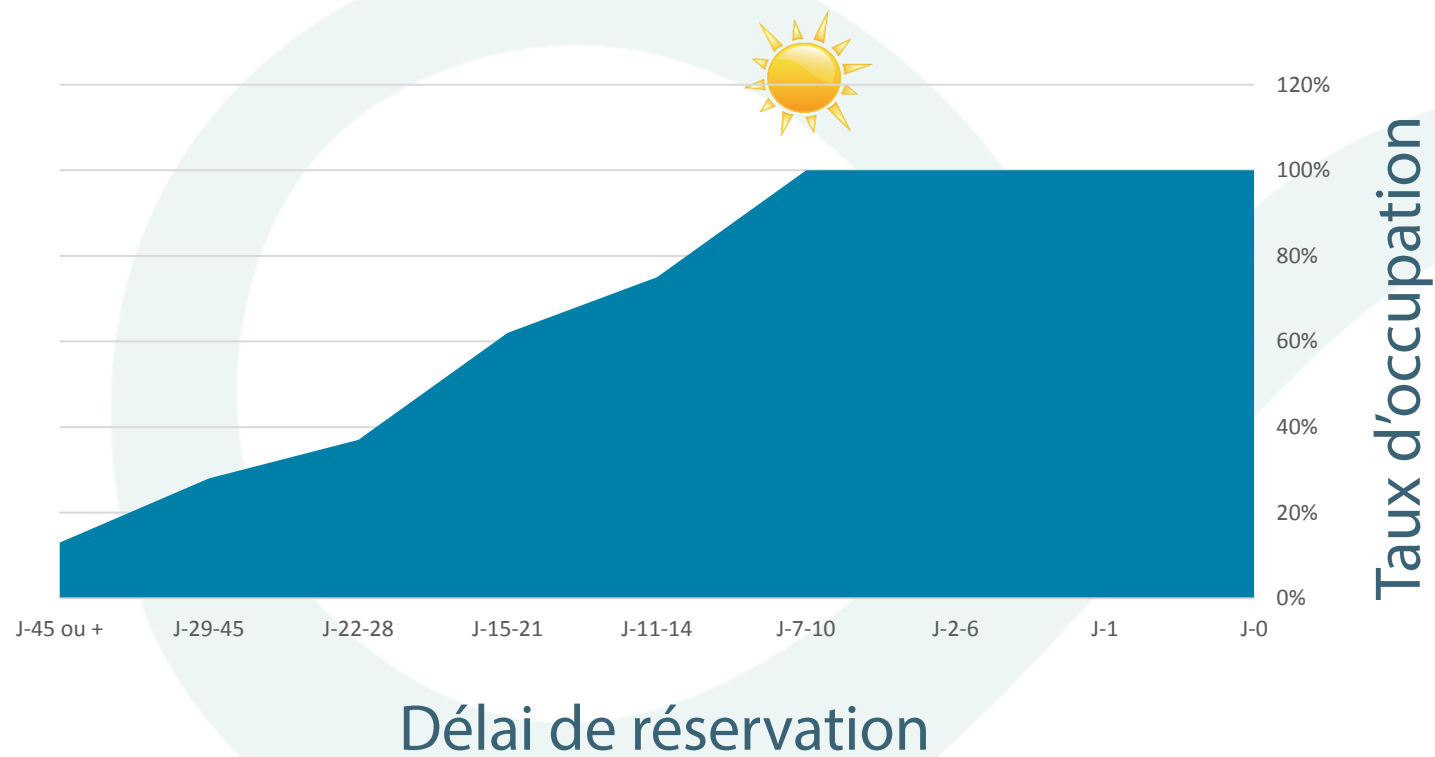


# Les indicateurs d'activité



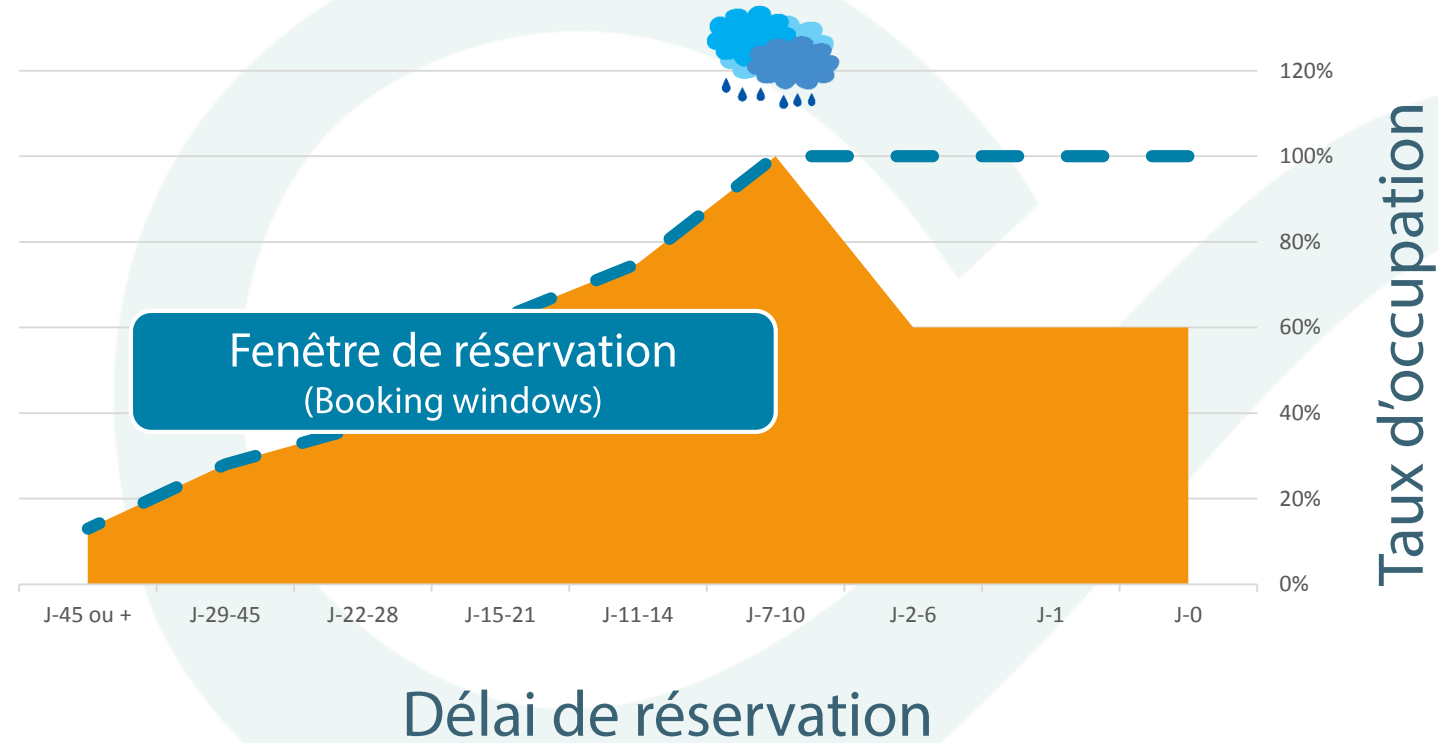


# Montée en charge





# Montée en charge





# Les tarifs à proposer

+ cher

Remise de -10% minimum

- cher

## Tarif Flexible

**Tarif annulable, modifiable et remboursable sans conditions**

- Flexible jusqu'à Jour J à J-3
- Prépaiement possible

## Tarif Semi-flexible

**Tarif annulable, modifiable et remboursable sous conditions**

- Annulable avec pénalité
- Annulable jusqu'à J-4 max.
- Prépaiement (arrhes) de x%
- (Option) Annulable dans les 48h suivant la réservation

## Tarif Non-flexible

**Tarif non annulable, non modifiable et non remboursable**

- Prépaiement obligatoire
- Tarif disponible jusqu'à J-3 maximum



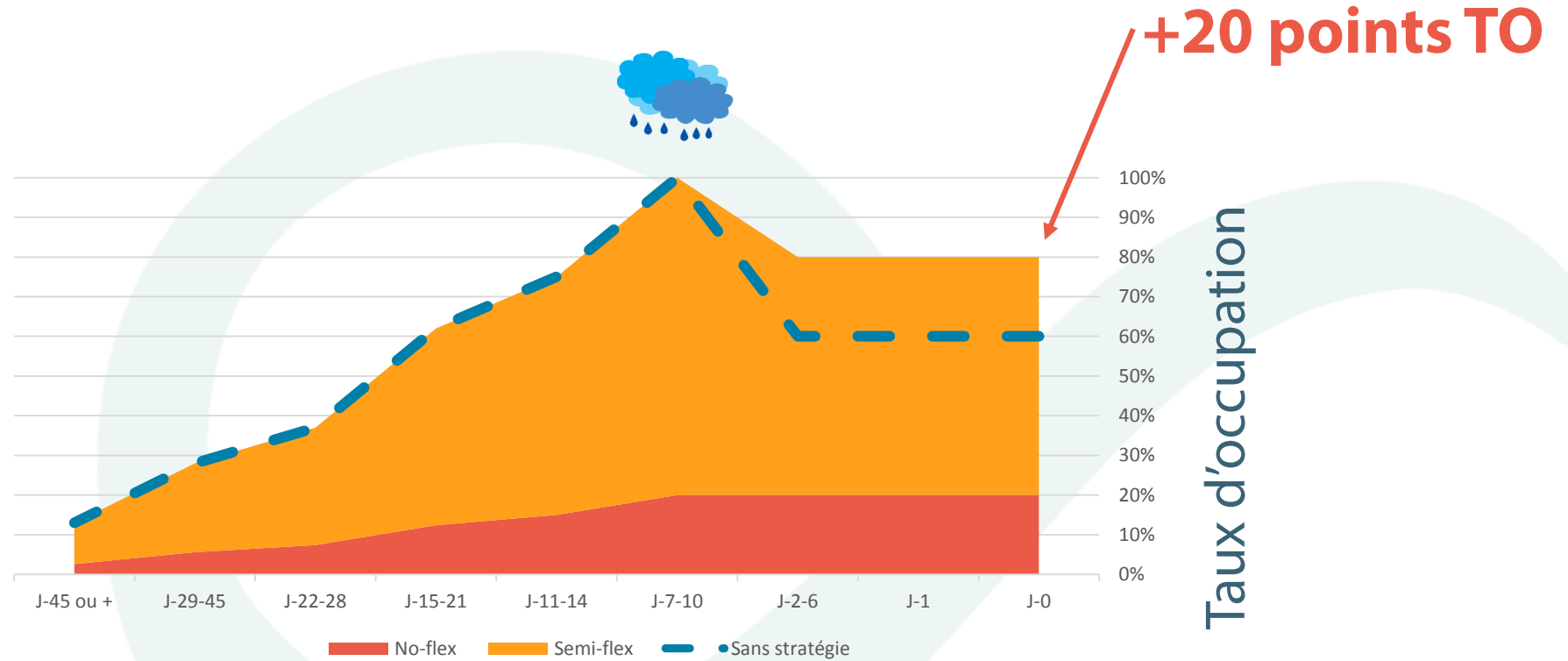


# Comment utiliser ces tarifs ?





# Montée en charge



Délai de réservation

Taux d'occupation

+20 points TO



## Comment l'afficher ? - Contraint

Type de chambre	Conditions	Prix
<b>Chambre Double Standard</b>  <a href="#">+ d'infos</a>	<b>Tarif non-flexible</b> ⊘ Non annulable, non remboursable	<b>61 €</b>
	<b>Tarif semi-flexible</b> € Annulation gratuite jusqu'à J-5 18h	<b>68 €</b>

Valorisation de la flexibilité

### Important :


J'indique visiblement les conditions du tarif.

### Les + :

Je proposer des tarifs arrondis pour un maximum de lisibilité.



# Comment l'afficher ? - Non-contraint

Type de chambre	Conditions	Prix
<b>Chambre Double Standard</b>  <a href="#">+ d'infos</a> <b>2 personnes – 13 m<sup>2</sup></b> Cette chambre double dispose d'une armoire et d'une salle de bains privative avec douche.	<b>Tarif non-flexible</b> ⊘ Non annulable, non remboursable	<b>61 €</b>
	<b>Tarif semi-flexible</b> € Annulation gratuite jusqu'à J-5 18h	<b>68 €</b>
	<b>Tarif flexible</b> € Annulation gratuite jusqu'à J-1 18h	<b>76 €</b>

Valorisation de la flexibilité



**AMÉLIORER SON  
TAUX DE CAPTAGE**



# ●●●● Identification des étapes d'achat

Chaque client peut être sensible à une ou plusieurs étapes

Réservation

Arrivée


Séjour

Jour J






# Étape 1 : la réservation

Type de chambre	Conditions	Prix
<b>Chambre Double Standard</b>  <a href="#">+ d'infos</a>	<b>Tarif chambre uniquement</b> ☕ Petit-déjeuner à 11€ / personne	<b>76 €</b>
	<b>Tarif avec petit déjeuner</b> ☕ Petit-déjeuner inclus	<b>87 €</b>

+ PDJ **sans** remise

Type de chambre	Conditions	Prix
<b>Chambre Double Standard</b>  <a href="#">+ d'infos</a>	<b>Tarif chambre uniquement</b> ☕ Petit-déjeuner à 11€ / personne	<b>76 €</b>
	<b>Tarif avec petit déjeuner</b> ☕ Petit-déjeuner inclus >>> <b>Bénéficiez de -10%</b>	<b>86 €</b>

+ PDJ **avec** remise



# Étape 1 : la réservation

Type de chambre	Conditions	Prix
<b>Chambre Double Standard</b>  <a href="#">+ d'infos</a> <b>2 personnes – 13 m<sup>2</sup></b> Cette chambre double dispose d'une armoire et d'une salle de bains privative avec douche.	<b>Tarif chambre uniquement</b> ☕ Petit-déjeuner à 11€ / personne	<b>76 €</b>
	<b>Tarif avec petit déjeuner</b> ☕ Petit-déjeuner inclus	<b>87 €</b>

## Petit-déjeuner



### Petit-déjeuner

Pour bien commencer la journée, un petit-déjeuner équilibré avec des douceurs faites maison ou provenant d'artisans locaux !

Petit-déjeuner à 11 € par personne

AJOUTER UN ÉLÉMENT

NON, MERCI

**Vente  
additionnelle**



## ●●●● Étape 2 : l'arrivée du client

- Informer et proposer le petit-déjeuner <- **former ses équipes à la vente**
  - Valoriser son offre : produits locaux, vue, horaires étendu, service à table, etc.
  - Pour la flexibilité : proposer le service en chambre si vos ressources opérationnelles le permettent

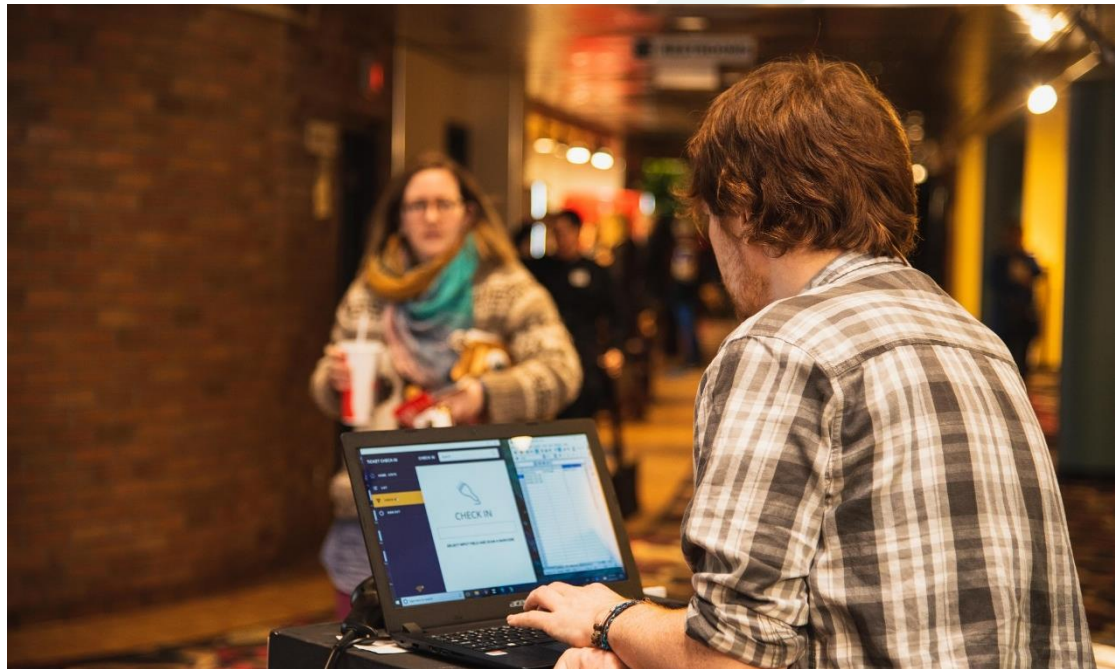


Image par Vlad Vasnetsov de Pixabay

# ●●●● Étape 3 : informer sa clientèle

- Adapter son offre à la demande
  - Horaires adaptés à la clientèle
  - Formules différentes

## Petit-déjeuner Buffet

12 €



Image Free-Photos de Pixabay

## Petit-déjeuner À emporter

7 €



Image source wish2dream.com

## Petit-déjeuner Service en chambre

16 €





# Améliorer le taux de captage PdJ

Une offre sans communication ne sera pas achetée





# Combinaison flexibilité + PdJ

Type de chambre	Conditions	Prix
<b>Chambre Double Standard</b>  <a href="#">+ d'infos</a> <p>2 personnes – 13 m<sup>2</sup> Cette chambre double dispose d'une armoire et d'une salle de bains privative avec douche.</p>	<b>Tarif non-flexible chambre uniquement</b> ⊘ Tarif non annulable ☕ Petit-déjeuner à 11€ / personne	<b>61 €</b>
	<b>Tarif non-flexible avec petit déjeuner</b> ⊘ Tarif non annulable ☑ Petit-déjeuner inclus	<b>72 €</b>
	<b>Tarif flexible chambre uniquement</b> € Annulation gratuite jusqu'à J-1 18h ☕ Petit-déjeuner à 11€ / personne	<b>76 €</b>
	<b>Tarif flexible avec petit déjeuner</b> € Annulation gratuite jusqu'à J-1 18h ☑ Petit-déjeuner inclus	<b>87 €</b>



## Contact RMD



**Stefan Landry**  
**Revenue Manager Senior**

Tél. 05 46 31 71 24

Port. 06 80 93 95 03

[s.landry@charentestourisme.com](mailto:s.landry@charentestourisme.com)

# CHARENTES

## TOURISME

### Booster d'activité

#### Charentes Tourisme

Site d'Angoulême  
21, rue d'Iéna CS 82407  
16024 ANGOULÊME Cedex

Site de La Rochelle  
85, boulevard de la République  
17076 LA ROCHELLE Cedex 9

Ligne pro : 05 46 31 76 38  
pro@charentestourisme.com  
www.charentestourisme.com



**Unis** pour votre  
**performance!**