

**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

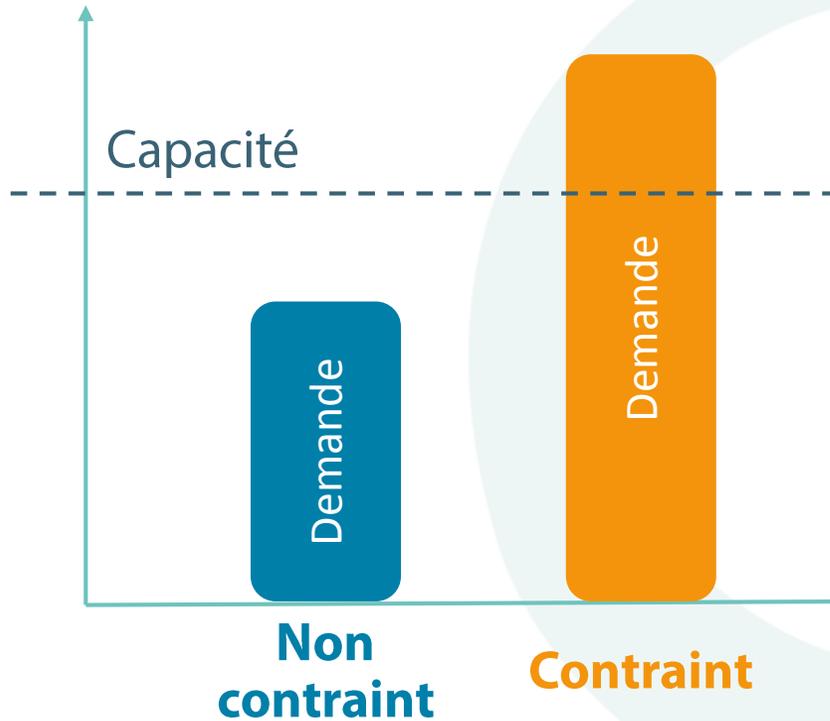
=> La demande varie selon le calendrier et les événements

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



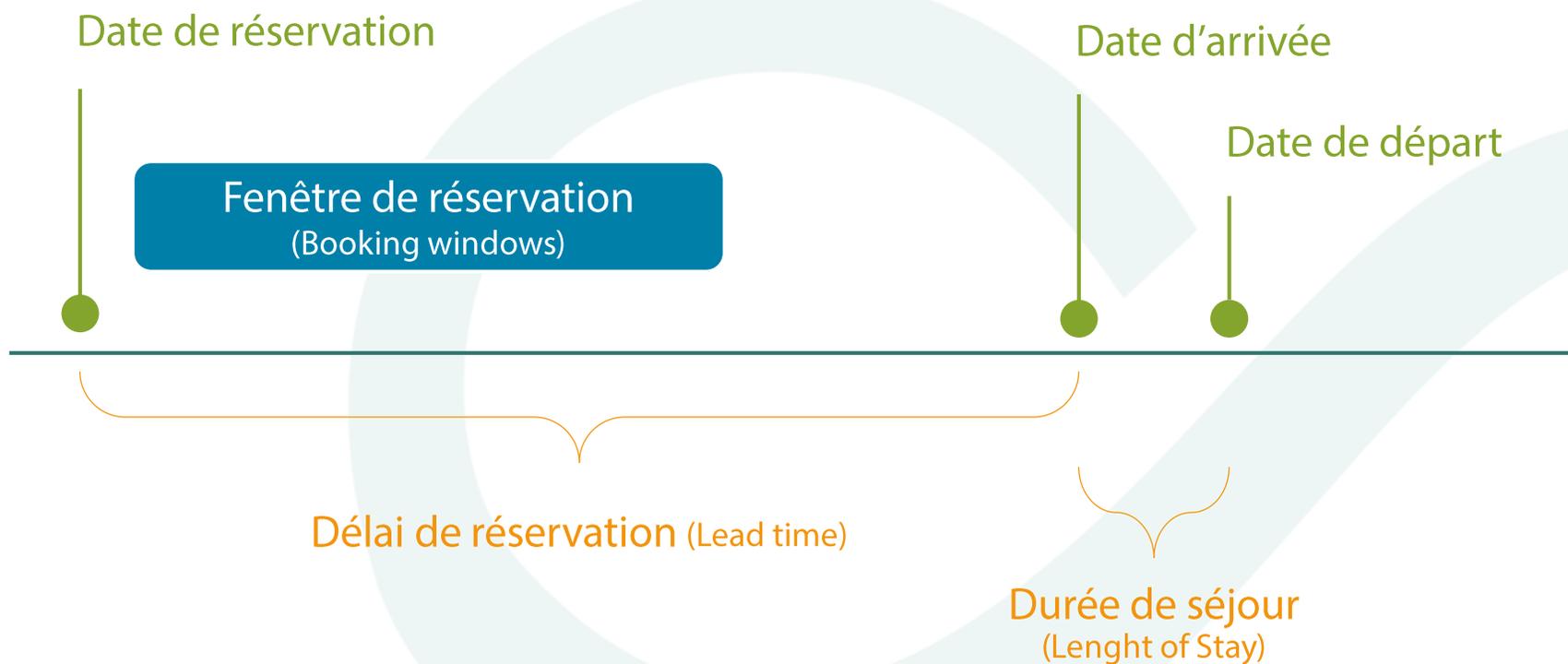
Réunion annulée



Personnelle

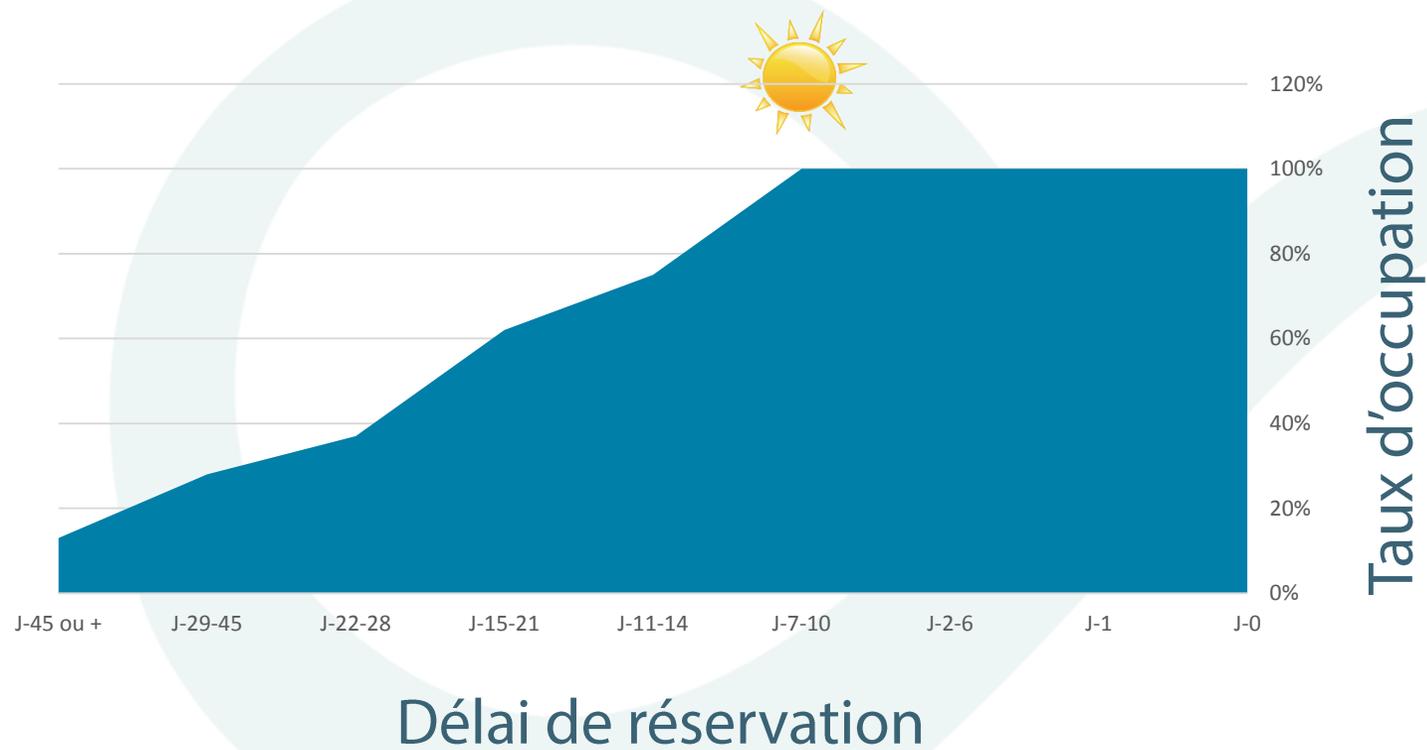


# Les indicateurs d'activité



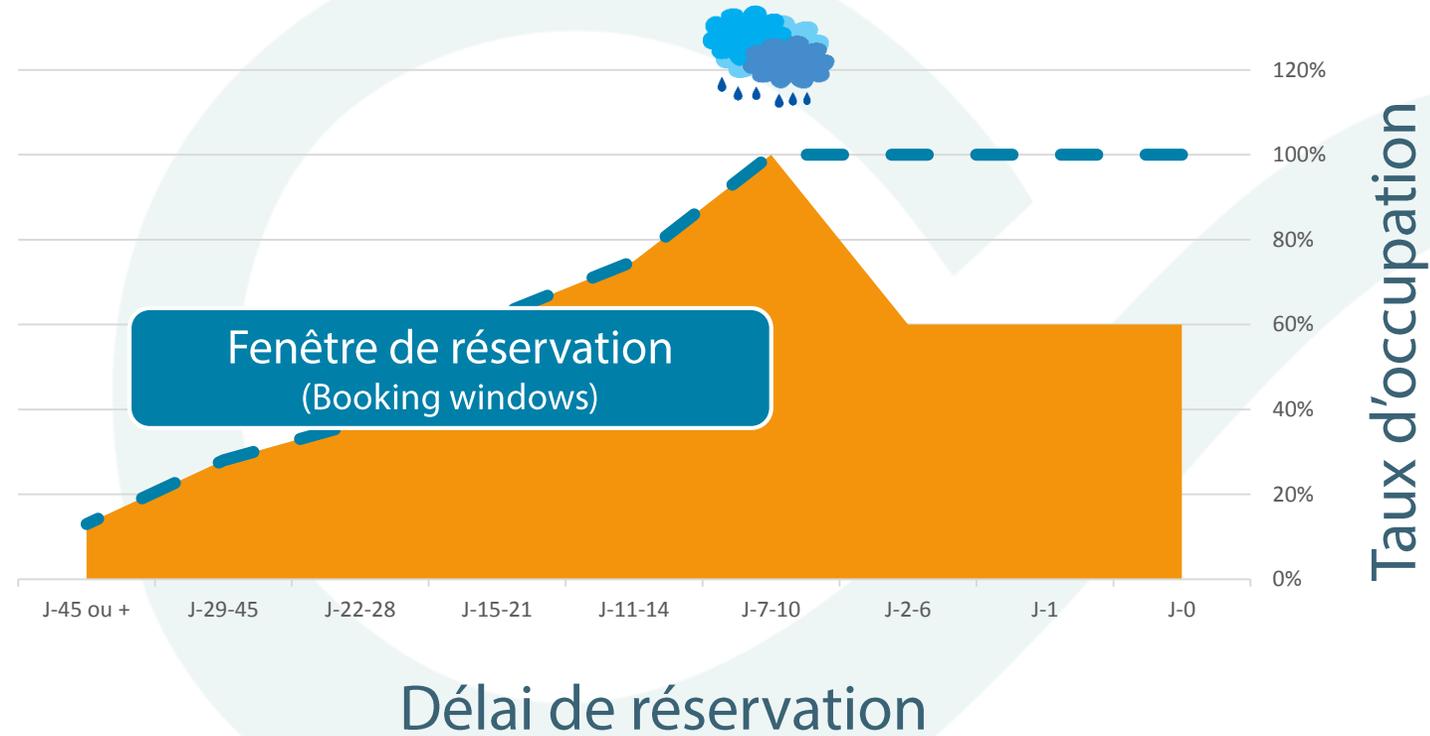


# Montée en charge





# 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

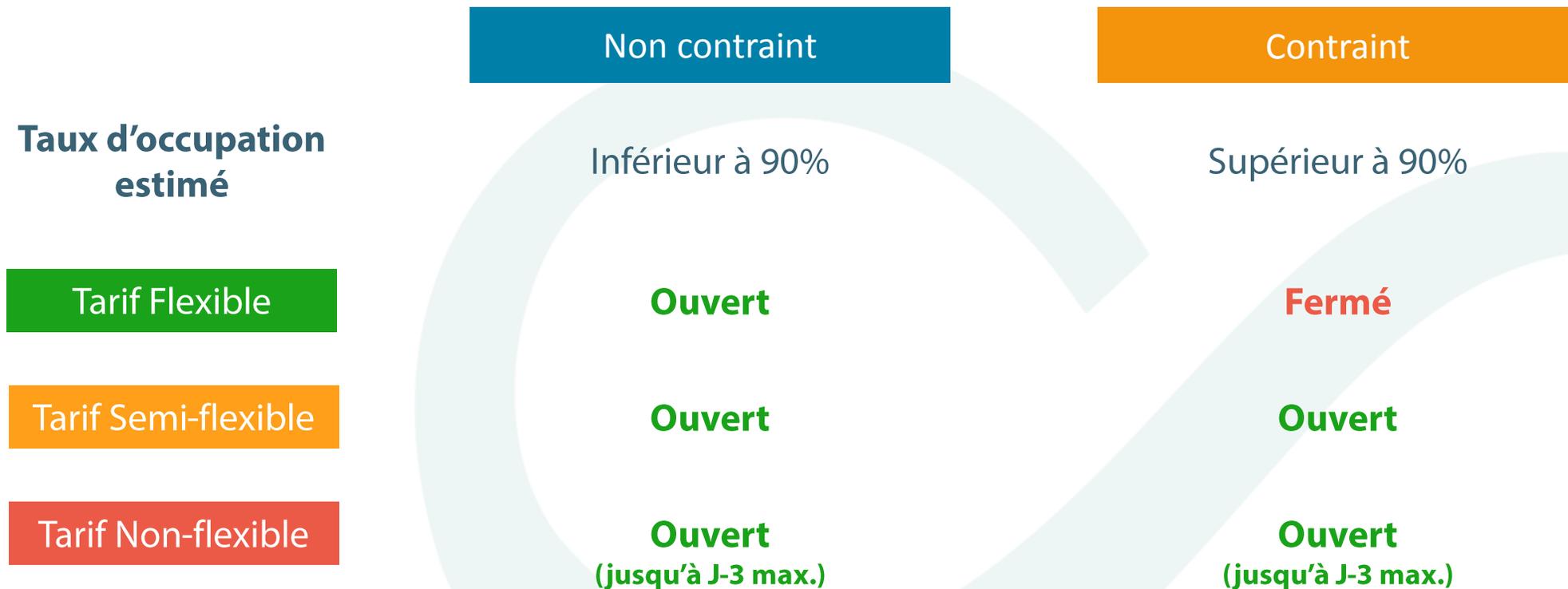
## Tarif Non-flexible

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

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

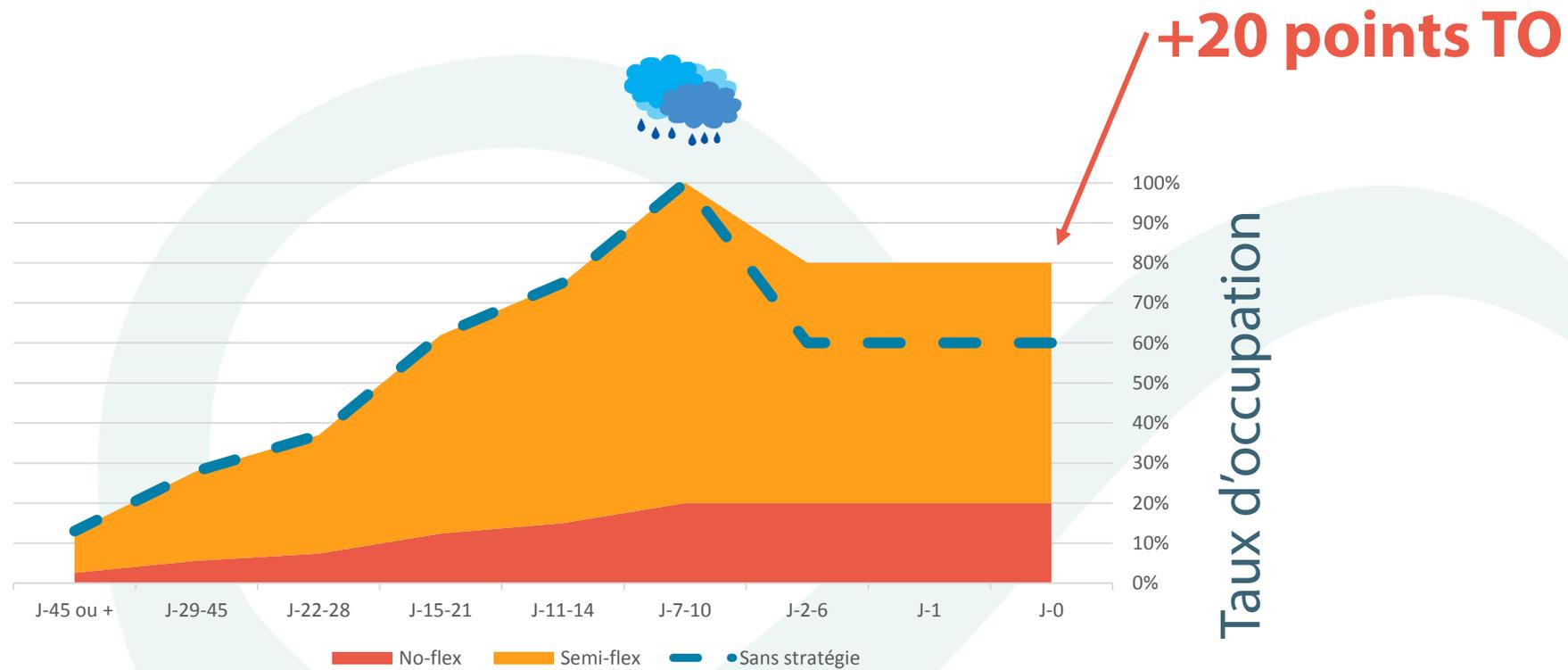


# Comment utiliser ces tarifs ?





# Montée en charge



+20 points TO

Taux d'occupation

Délai de réservation



## 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

A close-up photograph of a breakfast spread. In the foreground, two slices of toast are on a white plate with a blue floral pattern. The front slice is topped with orange marmalade, and the back slice is topped with dark jam. To the right of the toast are several slices of fresh orange. In the background, there are two muffins in a white paper liner, one of which is topped with a cherry. The background is softly blurred, showing a blue and white patterned cloth.

**AMÉLIORER SON  
TAUX DE CAPTAGE**

# ●●●● Identification des étapes d'achat

Chaque client peut être sensible à une ou plusieurs étapes





# 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>  <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. <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>

## 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

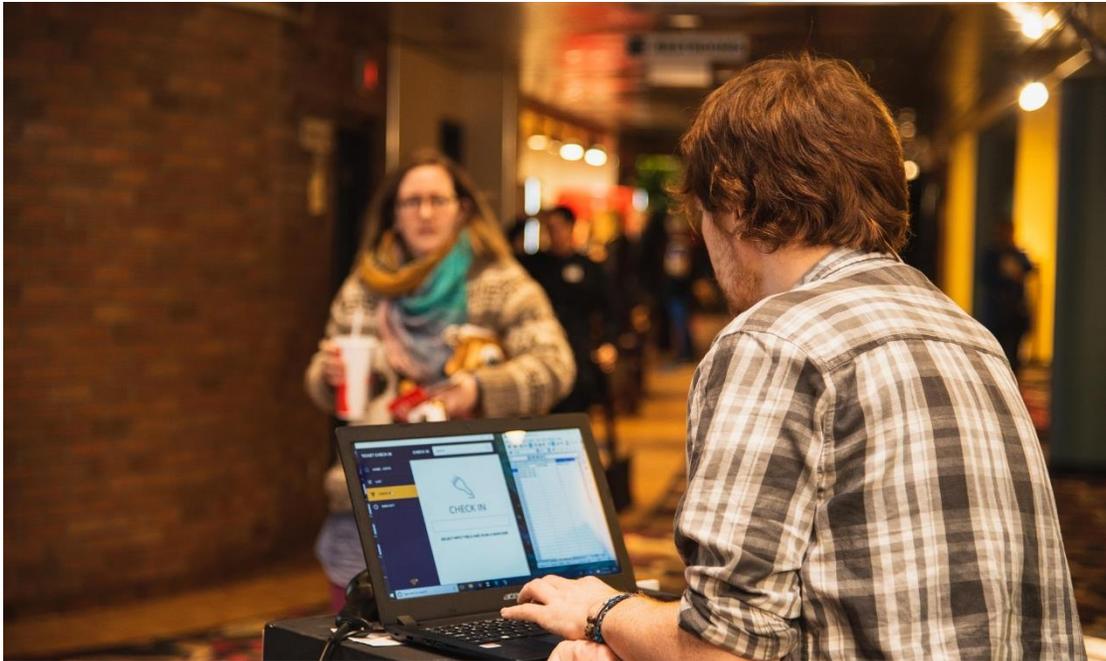


Image par Vlad Vasnetsov de Pixabay

# ●●●● 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!**