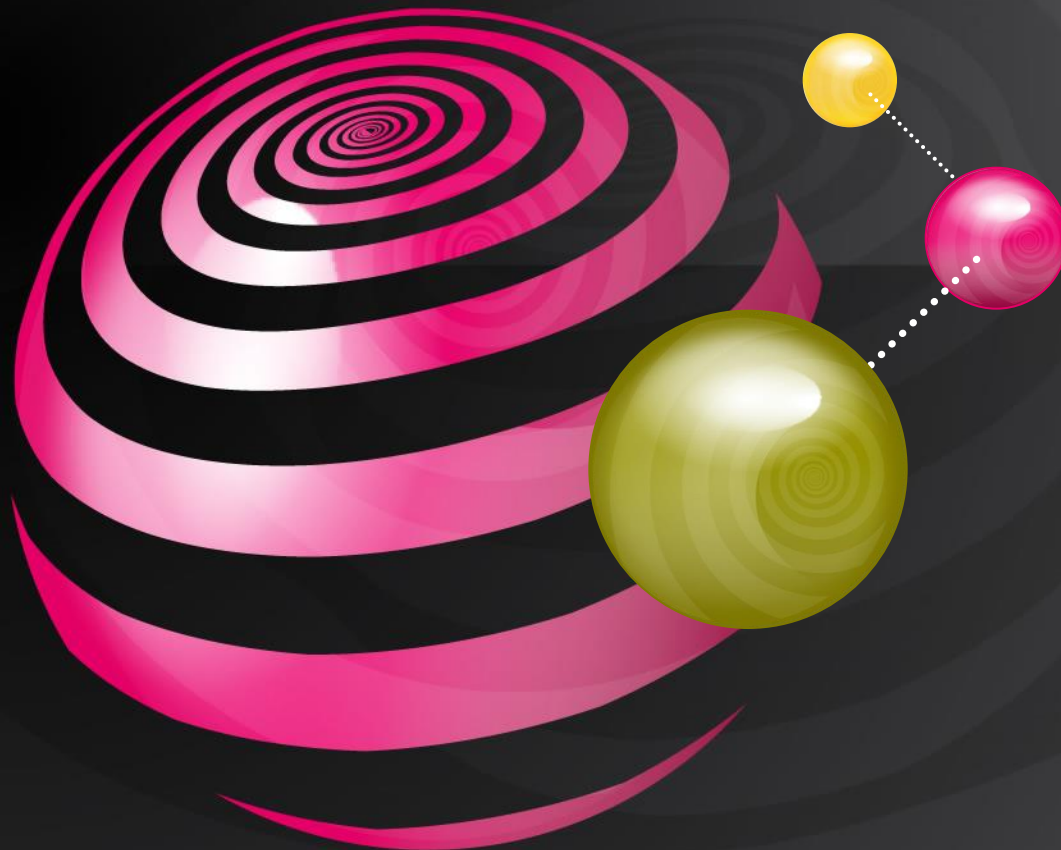




# **BEST** Distribution Solution

Bring Efficient Services To Hotels

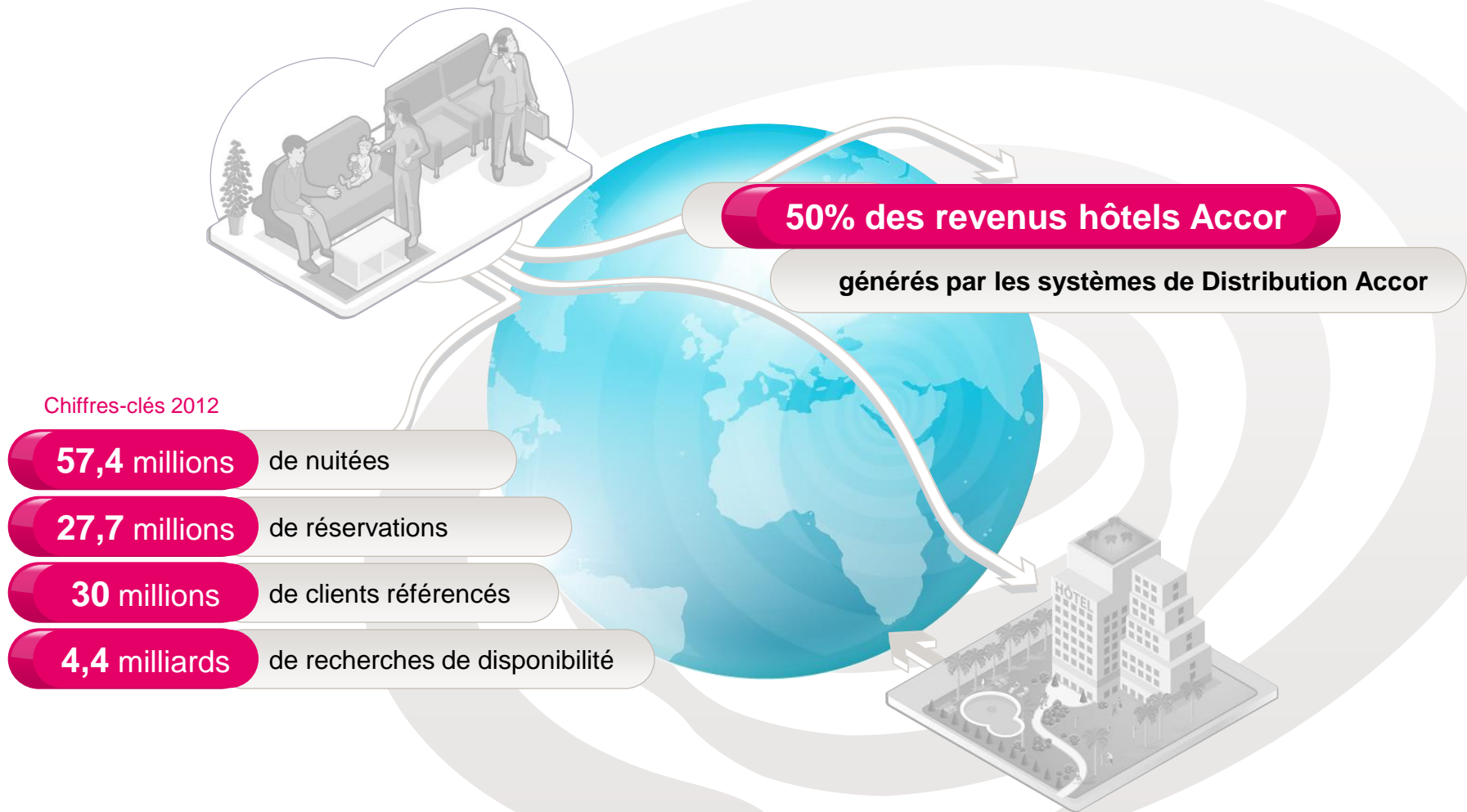


# Accor Distribution

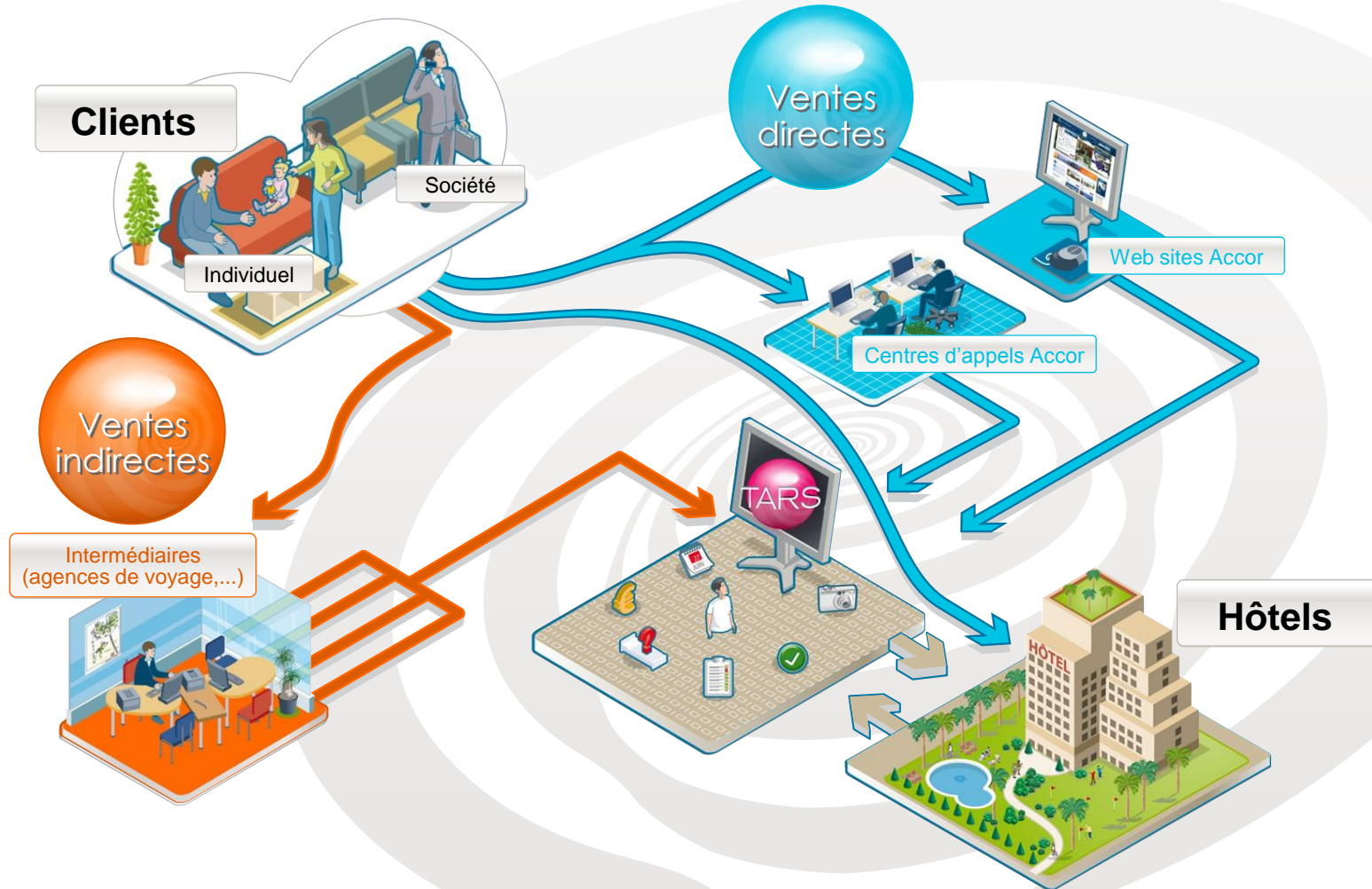
## Un puissant booster de réservation et de performance pour nos hôtels



# Accor Distribution : des canaux de réservation générateurs de résultats



# Accor Distribution : le bénéfice de 2 réseaux majeurs de distribution



# Distribution directe : un réseau particulièrement performant



# Une présence web efficace et performante

244 millions de visites en 2012\*  
 17,7 millions de nuitées vendues en 2012  
 28 millions d'e-mailings par mois  
 Un taux de pénétration multiplié par 3 depuis 2004



**Accorhotels.com :**  
 un portail multimarques  
 disponible en 14 langues  
 et décliné en 28 versions  
 adaptées aux pays

- 8,6 millions de visites par mois
- Des mini-sites dédiés à la destination
- Des Campagnes Supersales mondiales



**13 sites Marques :**  
 50 % de l'activité Web direct

- 10,5 millions de visites par mois



**Des applications mobiles**  
 à forte attractivité

- Plus de 1,2M de visites par mois
- Plus de 373 000 téléchargements des application mobile accorhotels.com en 2012
- Chiffre d'affaire multiplié par 20 en 4 ans
- 27 % des chambres sont réservées par des membres Le Club Accorhotels



\* accohotels.com + 13 sites Marques

# Une présence web incontournable



## Une expertise web à l'honneur

- Top 5 en France et top 15 en Europe des sites de Voyages (Comscore ranking)
- N°1 des sites de réservation d'hôtels en France (Médiamétrie)
- « Best e-tourism website » lors des Travel d'Or® 2010 pour Sofitel.com, 2009 pour Novotel.com
- Travel d'Or® 2011 du meilleur site de chaîne hôtelière pour les sites web e-commerce Accor
- e-Marketing Awards 2011
- Podium de la relation client BearingPoint / TNS Sofres dans la catégorie Tourisme
- 1<sup>er</sup> groupe hôtelier en M-commerce
- Award of the Best Mobile Commerce



## Des relais actifs sur les réseaux sociaux

facebook

Intégration d'un moteur de réservation

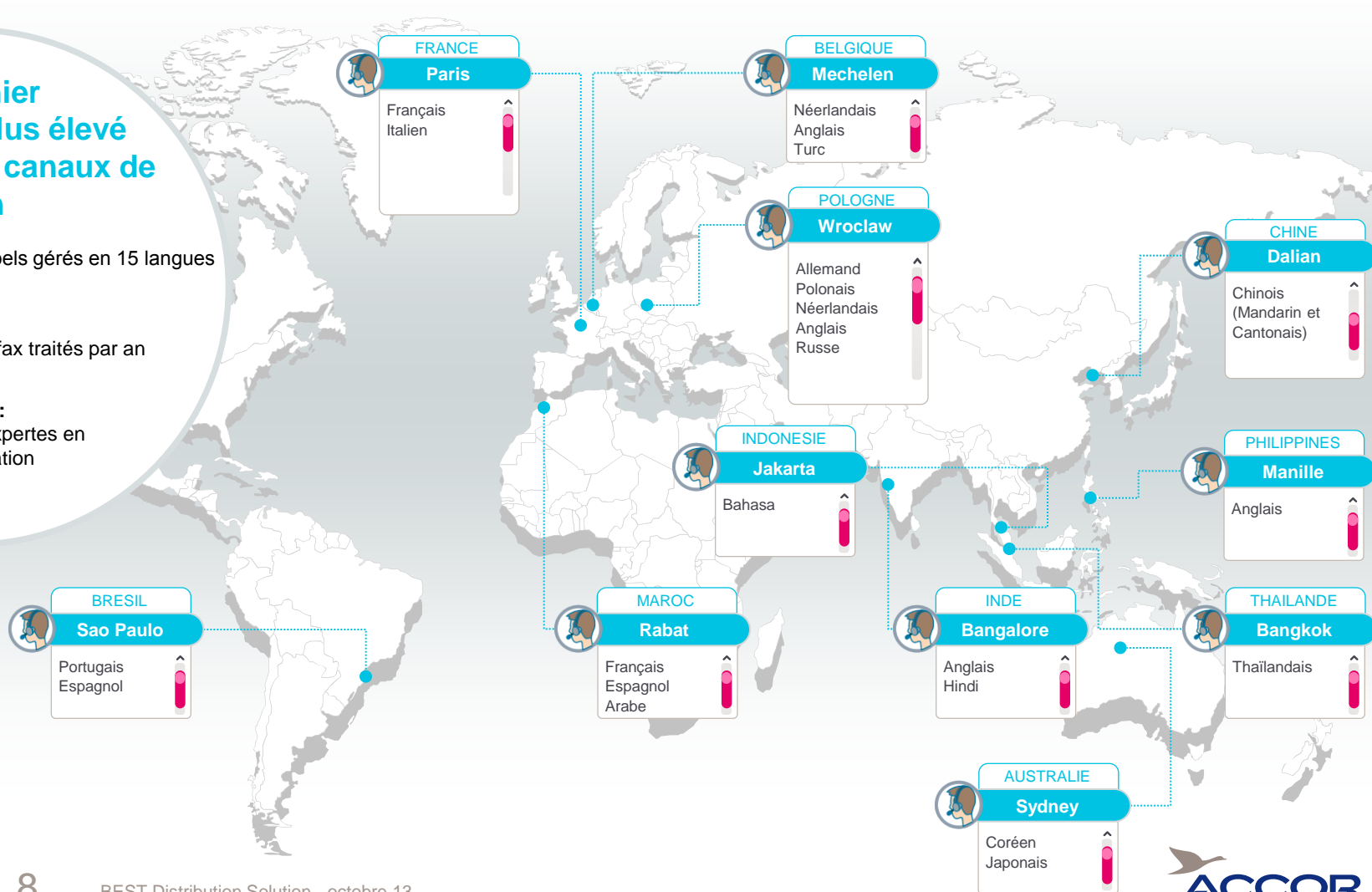
twitter

# Des Centres d'appels dans le monde entier : un puissant levier de revenus

## Prix du panier moyen le plus élevé de tous les canaux de distribution

- > 3,8 millions d'appels gérés en 15 langues
- > 650 agents
- > 800 lignes
- > 351 000 mails & fax traités par an

**France & Europe :**  
des plateformes expertes en  
clusters de réservation





# Le Club Accorhotels : un programme de fidélisation mondial et multimarques



**Plus de 11,3 millions de membres  
dont plus de 26,2% d'actifs**

- Un programme mondial :  
9 marques, 2 300 hôtels,  
9 langues
- 100 % gratuit - 100 % internet
- Des points crédités  
pour chaque euro dépensé
- Plus de 6 000 nouveaux membres  
par jour
- Plus de 50 % des membres Le Club  
Accorhotels proviennent des pays  
non Européens
- Les clients Le Club Accorhotels  
représentent plus de 18 % des  
nuitées Accor
- Des partenariats avec les  
principaux programmes aériens :  
Skyteam, One World, Star  
Alliance...
- Des Desks prioritaires pour  
les clients Le Club Accorhotels
- Freddy awards 2013 : Le Club  
Accorhotels récompensé «Meilleur  
Programme de Fidélisation Hôtelier  
» par les grands voyageurs



**Les séjours et les dépenses des membres Le Club Accorhotels**

**sont multipliés par 2**

**par rapport aux clients non fidélisés**

# Distribution indirecte : une forte visibilité auprès des grands réseaux



# Une implication permanente des forces de ventes globales



## Tous les segments couverts :

- Compagnies Aériennes
- Corporate
- Loisirs : Tour Opérateurs, Grossistes
- Travel Management Companies (ex. : CWT, Amex, ...)
- Agences de voyages (traditionnelles et on line)
- Meetings & Events

## De multiples accords :

- Principales compagnies aériennes
- Plus gros opérateurs mondiaux
- TMC's
- Self booking tools
- Experts en réunion (Congrès, Agences, Incentive...)

**3 bn €**

**contractés par an**

**34 bureaux**

de ventes globales

**700 vendeurs**

professionnels dans 34 pays

**600 comptes**

stratégiques



# Des accords stratégiques avec les « majors » du voyage on line



## Accords mondiaux avec les principales OTAs (Online Travel Agencies) :

- Expedia.fr
- Booking.com
- HRS
- Hotel.de
- Orbitz
- TUI on line
- Hotel4u

## Connectivité directe\* entre TARS et Expedia, Booking, HRS, Hotel.de



## Accords avec les principaux acteurs du web par zone géographique :

- Wotif (Pacifique)
- makemytrip.com (Inde)
- Agoda (Asie)
- C Trip (China)
- Saltours...

## Partenariats avec des solutions de réservation pour tiers :

- Direct Interface
- Pegasus
- RateTiger...



\* Après activation dans les systèmes concernés

# Des solutions de distribution dédiées à l'optimisation du revenu par hôtel

Près de **50 % des revenus hôtels Accor**  
générés par les systèmes de Distribution Accor

**57,4 M de nuitées**

Accorhotels.com + 13 sites Marques **244 M de visites**

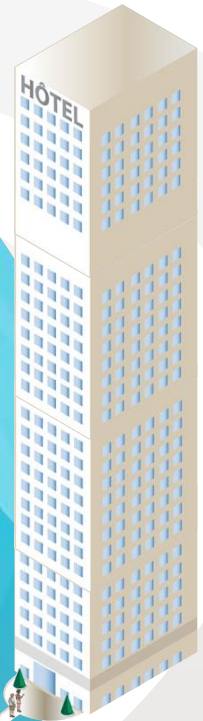
Le Club Accorhotels plus de **11,3 M de membres**

application iPhone sur accorhotels.com **845 000 téléchargements**

11 plateformes d'appels **3,8 M d'appels gérés**

700 vendeurs dans 34 bureaux générant **3 bn € de CA / an**

**21 000 agences de voyages partenaires**



Chiffres au 31/12/2012

# La Solution de Réservation

permettant à chaque hôtel de bénéficier pleinement de la Distribution Accor

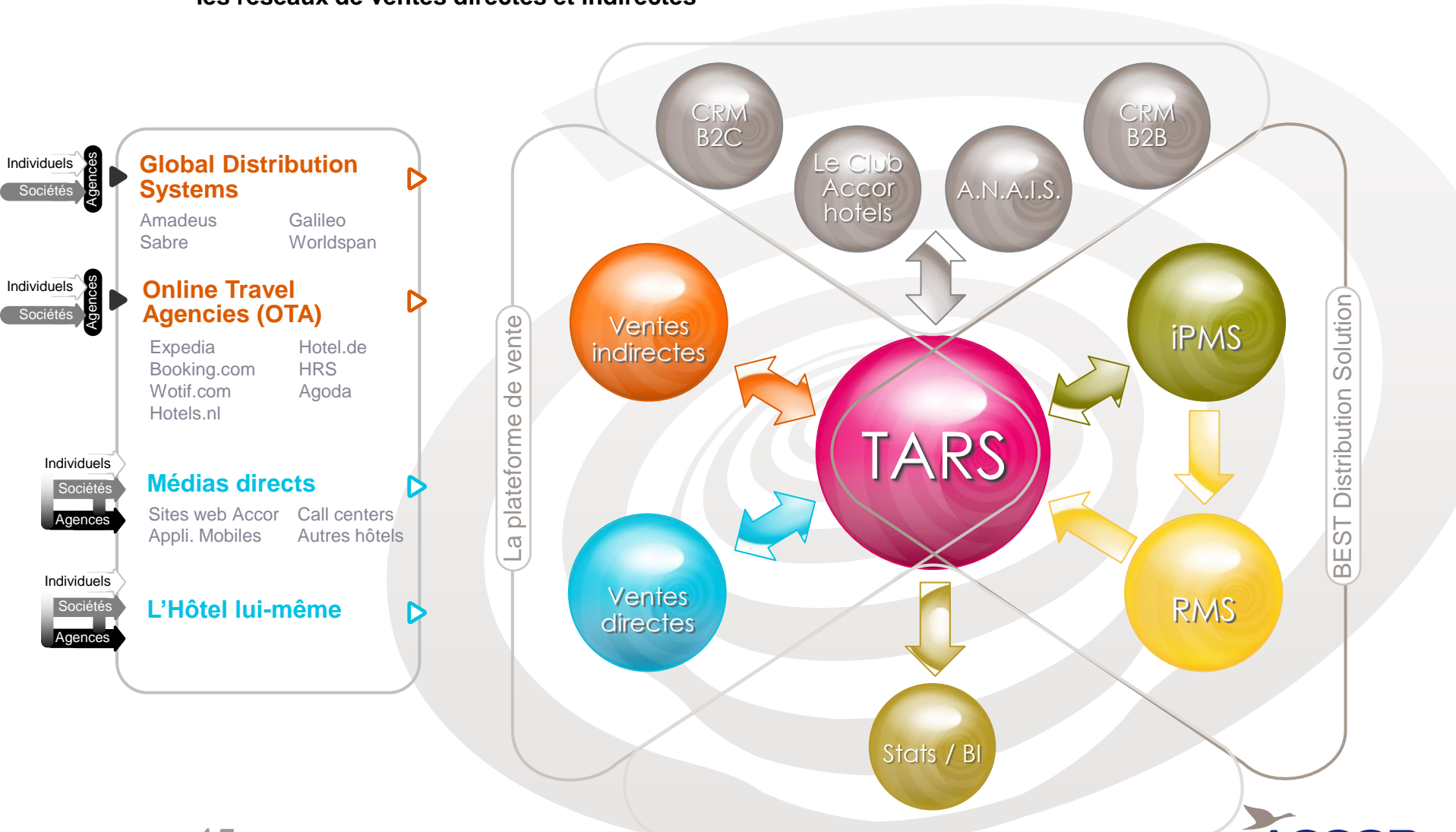


# La Solution

Pour bénéficier de la puissance de tous les réseaux de ventes directes et indirectes

Une solution technologique unique sur le marché cumulant tous les atouts pour :

- > Optimiser le taux d'occupation
- > Accroître le REVPAR (revenu moyen par chambre)



# Un portail web intuitif pour accéder à la Solution

Optimisant les accès, l'installation et le déploiement des outils de distribution Accor

The screenshot displays the intrAccor web portal interface. At the top, the logo "intrAccor WORLDWIDE" is visible on the left, and user information "Welcome : Anonymous" with links for "Modify My Profile" and "Identify" is on the right. A navigation menu includes "News", "Accor and you", "Group", "Distribution" (highlighted), and "Brands". Below the menu, a breadcrumb trail reads "Home > Marketing & Distribution > Res and Rev >".

The main content area features a large pink banner with the text "TARS web" and a globe icon. Below this, there are two columns of links:

- Distribution Applications:**
  - RESA web
  - DATA web
  - FASTCOM web
  - ASA Sales
  - ASA Rates
  - Reporting
- Distribution Applications Training:**
  - RESA web Training
  - DATA web Training
  - FASTCOM web Training
  - ASA Sales Training
  - ASA Rates Training

To the right of these columns is a "mosaic" widget with a large red arrow pointing right. Below the training links is the "Accor Training" logo. Further down, there is a section for "Other Distribution Links" with two columns of links:

- Left Column:**
  - RM Scoring (by Res and Rev)
  - Le Club HotelLink
  - Ogone payment services
  - Accor Photo library
- Right Column:**
  - IntrAccor
  - Res and Rev
  - Le Club & You
  - Accorhotels.com

At the bottom of the page, there are three small thumbnail images: "intrAccor", "Res and Rev", and "ACCORHOTELS.COM". A footer line reads "Distribution Systems Division".



# TARS : un système central de réservation multi-devises, multi-langues, multi-canaux

## Tarifs de l'hôtel

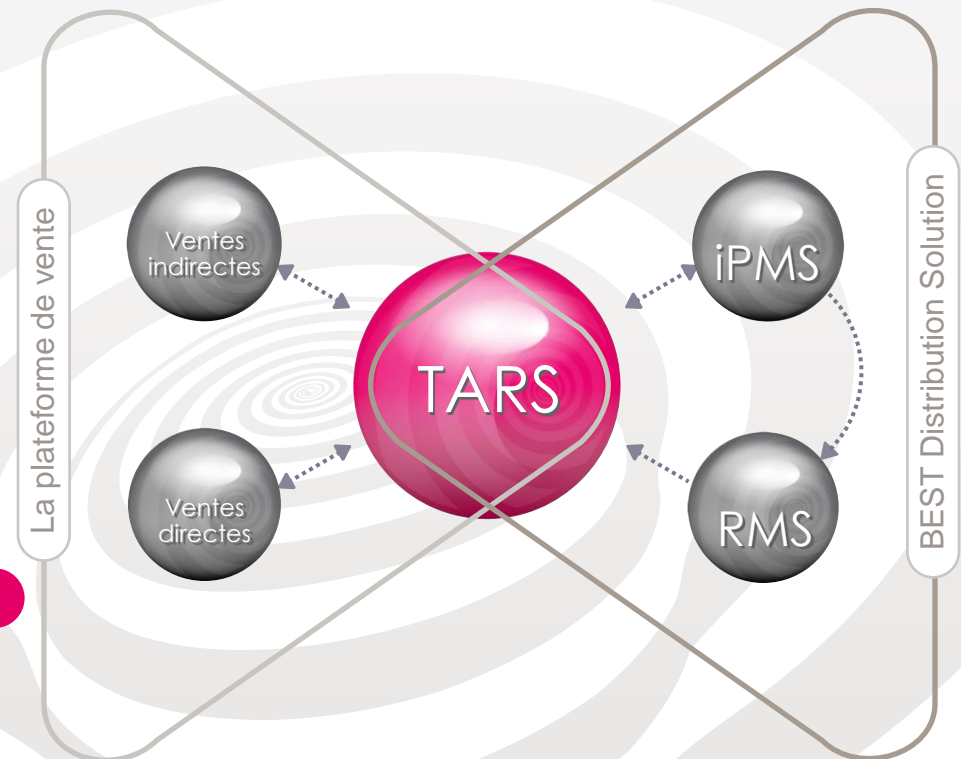
Affichage multi-devises

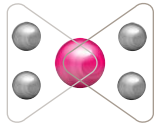
## Informations hôtel

8 langues au minimum

## Intégration permanente des

nouveaux canaux de distribution





# TARS : un système central de réservation en lien avec le monde

## Connecté aux :

- Solutions Web Direct (accorhotels.com et sites marques)
- Solution Web Indirect (OTA)
- Centres d'appels
- Principaux GDS (Amadeus, Galileo, Worldspan et Sabre)
- Outils de contracting commercial (ASA)
- Outils de Revenue Management référencés (EzRMS et ARMS)
- Outils de paiement des commissions (FASTCOM)

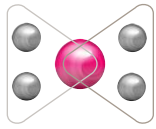
## Interfacé avec :

- les outils de Revenue Management référencés (EzRMS et Amadeus RMS)
- Les PMS référencés Accor (Opera et FOLS)

## Pour l'Hôtel :

- Mise à jour en temps réel de la base de données par les hôtels (disponibilité, prix,...)
- Prise de réservation





# TARS : une application web pour chacun des besoins de l'hôtel



Le système de réservations utilisé par les hôtels et les centres d'appels.



Base de données de l'hôtel :  
• tarifs, plannings, informations descriptives, conditions de vente, etc.  
Utilisée par les hôtels et les services centraux pour la mise à jour des données.



Accor Payment On Line : l'outil permettant le paiement sécurisé en ligne sur le site accorhotels.com et sur les sites Marque, via le prestataire Ogone.



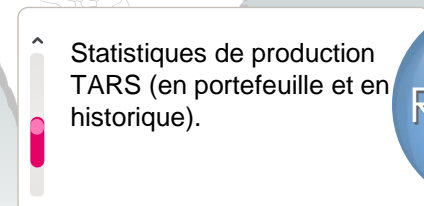
Gestion des rémunérations des intermédiaires (agences de voyages, ...).



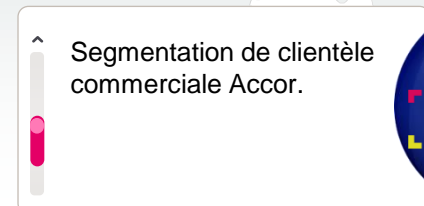
Accor Sales Application : l'outil de gestion commerciale B2B.



HotelLink : l'outil de gestion du programme de fidélisation Le Club Accorhotels pour l'hôtel.

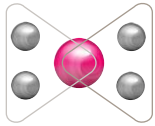


Statistiques de production TARS (en portefeuille et en historique).



Segmentation de clientèle commerciale Accor.

Une équipe dédiée TARS Line,  
24/7 – 365 jours par an



# RESA web :

un outil de gestion des réservations unique et performant simple comme un site web

- Le système de réservations utilisé par les hôtels et les centres d'appels.

RESA  
web

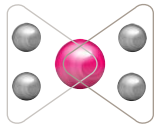


Navigation intuitive (web)

Simple à utiliser

Facilitant les ventes

Respect de la stratégie RM de l'hôtel



# RESA web : une réservation directe en 4 clics

- Le système de réservations utilisé par les hôtels et les centres d'appels.



- Saisie des critères de réservation client  
Consultation immédiate des disponibilités  
par types de chambres pour les 14 jours à venir
- Sélection d'un type de chambre  
et d'une offre tarifaire
- Affichage du récapitulatif et saisie des informations  
complémentaires client et/ou intermédiaire
- Communication au client du n° de dossier et  
du(es) numéro(s) de réservation(s)

**1** CLIENT IDENTIFICATION AND RESERVATION CRITERIA

**2** ROOMS AND RATES

**3** RESERVATION SUMMARY

**4** CONFIRMATION

NEW RESERVATION RETRIEVE A FILE NEWS USER ADMIN English

ID CLIENT CLUB

D Guest

E-mail address

Mr

First name

Company D

Intermediary D

Pref. code

Room(s): 0 Currency

Search result: 1313 - 1 hotels

Hotels available and matching all criteria

Compare From destination BAR D

395.00 EUR

ADD ROOM 1

1113 Ref

\*From 29/09/2011

\*To 30/09/2011

\*Adults 1 Children 0

Search

Room(s): 0 Currency

One room - All rates One rate - All rooms

ADD ROOM 1

11313 Ref

\*From 29/09/2011

\*To 30/09/2011

\*Adults 1 Children 0

Search

Room(s): 1 Currency

Room 1 Recap

Modify this room Copy this room Delete this room

Average rate/nights/room Total

KGD - CLASSIC ROOM- One king-size double bed

Rate: RA1 - Best Unrestricted Rate

Dates of stay: From 29 Sep 2011 To 30 Sep 2011 ie 1 nights) Details per night

Number of persons: 1 Adult 0 Child

365.00 EU

ADD ROOM 1

11313 Ref

\*From 29/09/2011

\*To 30/09/2011

\*Adults 1 Children 0

Search

Room(s): 1 Currency

File Number

Hotel

on number

stream

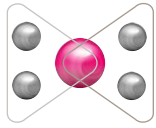
ny

LOAD

king ?

Guest

Continue



# RESA web : un générateur de performance

- Le système de réservations utilisé par les hôtels et les centres d'appels.



## Plus de valeur

- Optimisation tarifaire
- Renvois inter-hôtels simplifiés
- Services clients additionnels

## Plus de reconnaissance

- Identification directe des porteurs de carte Le Club Accorhotels, agences de voyage, comptes corporate, tarifs contractés et conditions de ventes associées

## Plus d'exhaustivité

- Garantie de l'application des politiques tarifaires et des stratégies de Revenue Management de l'hôtel

## Plus d'efficacité

- Gestion des commissions agences de voyages

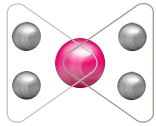
## Plus de fiabilité

- Sécurisation des données, saisie des refus, reporting exhaustif des ventes, mise à jour constante de la base de données TARS

## Plus de simplicité

- Gestion du multi-tarifs
- Gestion facilitée de l'upsale (ventes de chambres de catégories supérieures)





## DATA web : une mise à jour en ligne et en temps réel de toutes les informations de l'hôtel

^ Base de données de l'hôtel :

- tarifs, plannings, informations descriptives, conditions de vente, etc.
- Utilisée par les hôtels et les services centraux pour la mise à jour des données.

DATA  
web

**Une base de données hôtel intégrant toutes les informations nécessaires à sa distribution sur tous les canaux connectés, avec une mise à jour automatique en temps réel :**

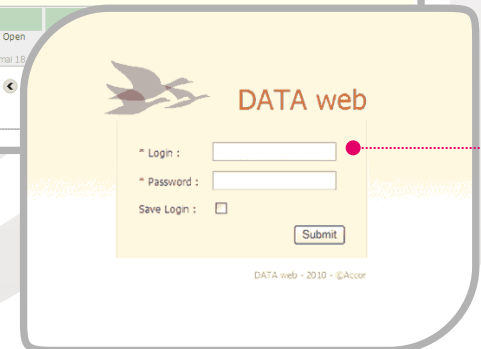
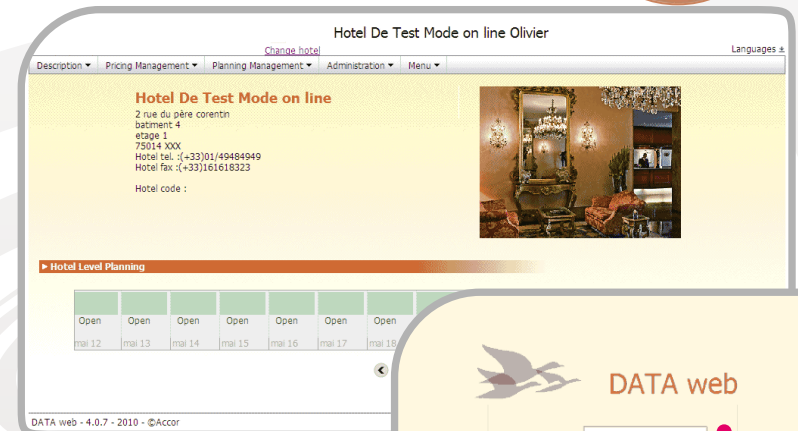
- > Photos de l'hôtel
- > Description de l'hôtel en langues latines et non latines
- > Prestations proposées
- > Tarifs
- > Disponibilité

**Possibilité d'appliquer les recommandations du Revenue Management :**

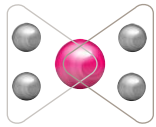
- > Ouverture/fermeture par catégories tarifaires,
- > Conditions de ventes...

**Facilité de mise en place :**

- > Formation à distance sous forme d'e-modules
- > Déploiement de nouvelles applications sur tous les hôtels du monde au même moment
- > Connexions vers d'autres applications en ligne (prépaiement, ...)

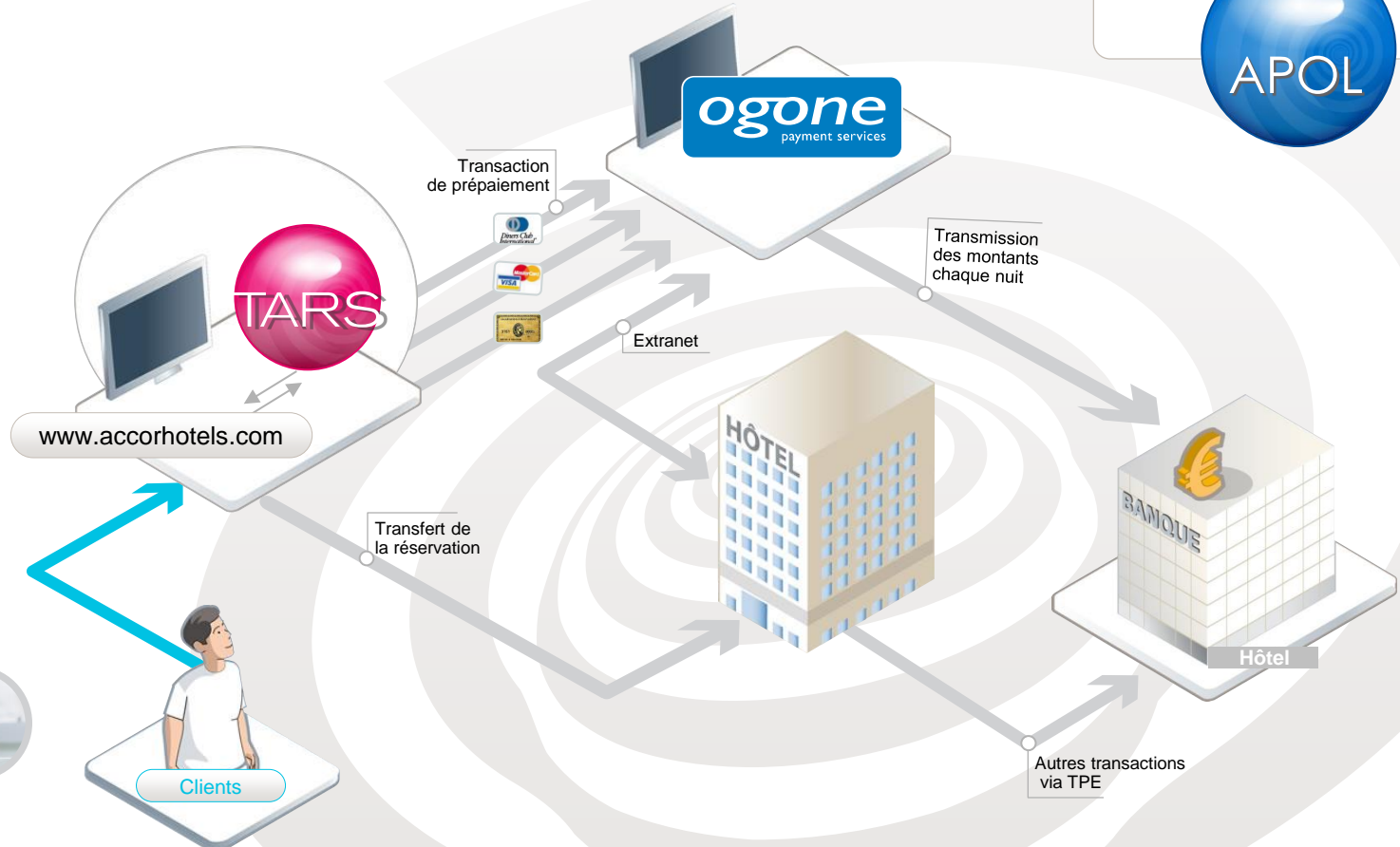


**Des données hautement sécurisées**



# APOL : une solution exclusive de paiement en ligne efficace et sécurisée

- Accor Payment On Line : l'outil permettant le paiement sécurisé en ligne sur le site accorhotels.com et sur les sites Marque, via le prestataire Ogone.

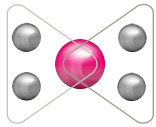


- **Débit automatique** lors de la prise de réservation pour les tarifs prépayés
- Transactions sécurisées
- Pas d'intervention humaine manipulant les numéros de carte de crédit et les cryptogrammes



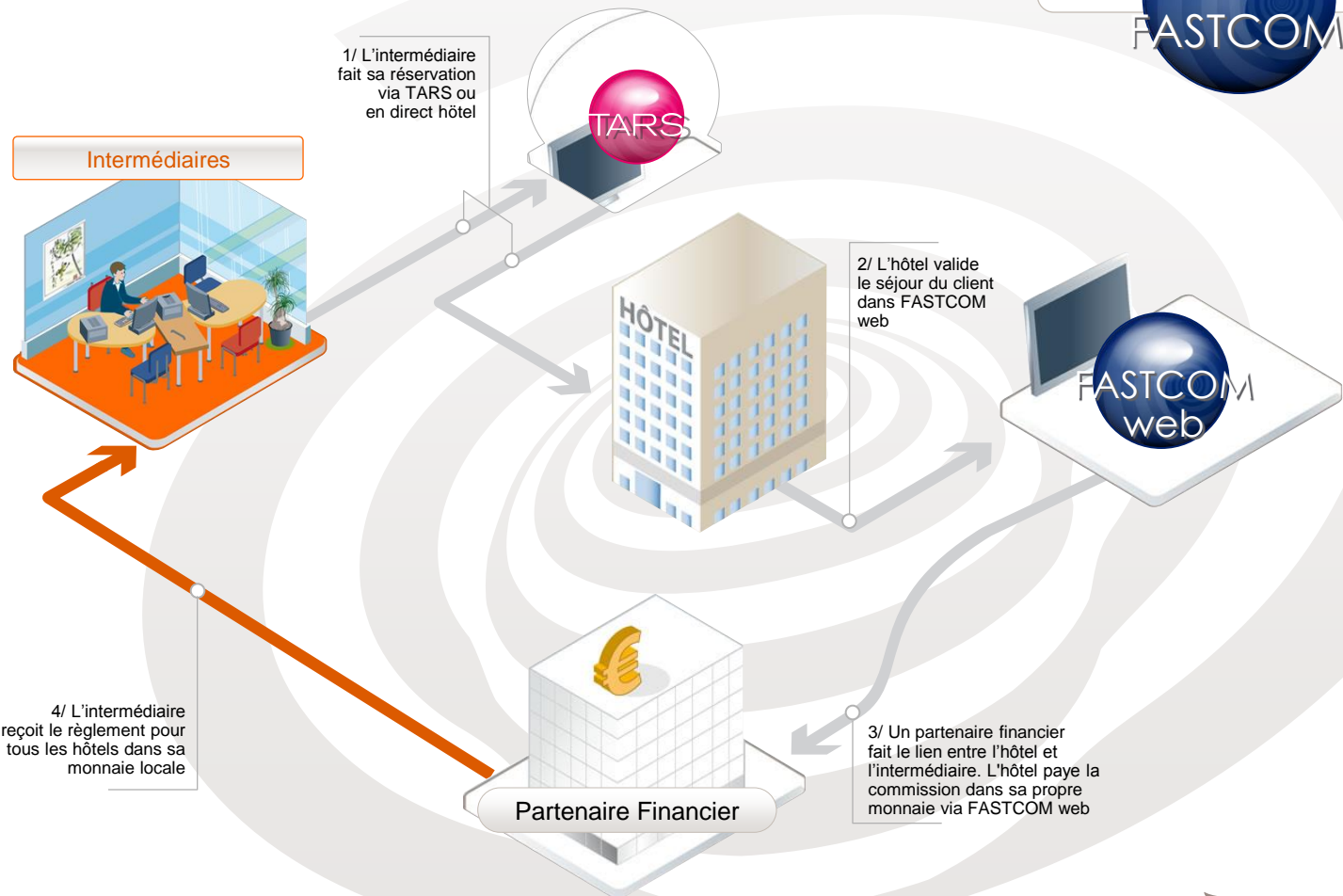
\* Pour les hôtels équipés du PMS FOLS ou Opera, la saisie des arrhes est également automatisée





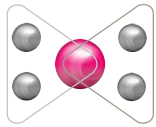
# FASTCOM : une gestion centralisée des rémunérations des intermédiaires

- Gestion des rémunérations des intermédiaires (agences de voyages, ...).



- Paiement et facturation en un clic de la rémunération des intermédiaires : agences de voyages, sites rémunérés, Tour Operators, consortia...
- Calcul des sur-commissions incluses dans le contrat





# ASA - Accor Sales Application : un outil de performance dédié à tous les acteurs de la Vente

- Accor Sales Application :  
l'outil de gestion commerciale  
B2B.



Back Office

Hôtels

Relais ASA

Vendeurs

Télévendeurs

Managers

International Sales Coordinators



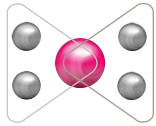
ASA Rates

ASA Rates permet  
la remontée des tarifs  
proposés par les hôtels  
pour la signature  
de contrats.

ASA Sales

ASA Sales permet  
la gestion et le suivi de la  
base de données clients  
et des contrats par les  
vendeurs et les hôtels.





## Le Club Accorhotels HotelLink : un lien direct avec le programme mondial de fidélisation Accor

- HotelLink : l'outil de gestion du programme de fidélisation Le Club Accorhotels pour l'hôtel.



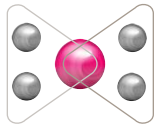
### Un outil permettant à chaque hôtel la gestion des comptes clients Le Club Accorhotels

- Adhésion de nouveaux membres
- Enregistrement des e-chèques Le Club Accorhotels
- Crédit des points

### Visualisation des informations :

- Edition de rapports relatifs à la gestion de Le Club Accorhotels (Opérations, E-chèques...)
- Conditions Générales
- Contact Hotel Helpdesk





# Report Hotel : un accès hôtel direct aux statistiques de production

- Statistiques de production TARS (en portefeuille et en historique).



## Un outil de reporting performant générant des statistiques de production issues de TARS

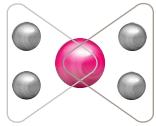
- Revenus
- Taux d'Occupation
- Gestion des canaux

## Possibilité pour l'hôtel de personnaliser ses rapports :

- Sélection d'un canal de distribution,
- d'un tarif particulier
- d'un type de client (agence, sociétés)



Type	Code	Libelle	Monnaie	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant
TOTAL CENTRES	ACC-ALGER	ALGER	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-ALGER	ALGER	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-ALGER	ALGER	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-ALGER	ALGER	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-ALGER	ALGER	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-ALGER	ALGER	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-ALGER	ALGER	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-ALGER	ALGER	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-ALGER	ALGER	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-ALGER	ALGER	EUR	10	10	0	0	0	0
TOTAL CENTRES				77	77	0	0	0	0
TOTAL HOTEL	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
TOTAL HOTEL				116	102	0	0	0	0
TOTAL HOTEL & CENTRES	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
	ACC-HOTEL	HOTEL	EUR	10	10	0	0	0	0
TOTAL HOTEL & CENTRES				187	172	0	0	0	0



## Tracking :

segmentation de clientèle commerciale  
Accor commune à tous les systèmes de distribution.



**Ce langage unique est un facteur clé de succès pour développer et optimiser le chiffre d'affaires de l'hôtel en agissant sur 4 leviers opérationnels :**

- **REV (Revenu)** > prix et contribution : définir et suivre la politique de tarification.
- **DIS (Distribution)** > mode d'achat du client : gérer les chaînes de distribution.
- **PUR (Purpose)** > raison du séjour : distinguer les comportements clientèle.
- **HOM (Home)** > pays de résidence du client : encourager et attirer les flux de clientèle.



**Un outil puissant visant à :**

- Mettre en place la stratégie de l'hôtel.
- Piloter le RM, la tarification et les activités de vente.

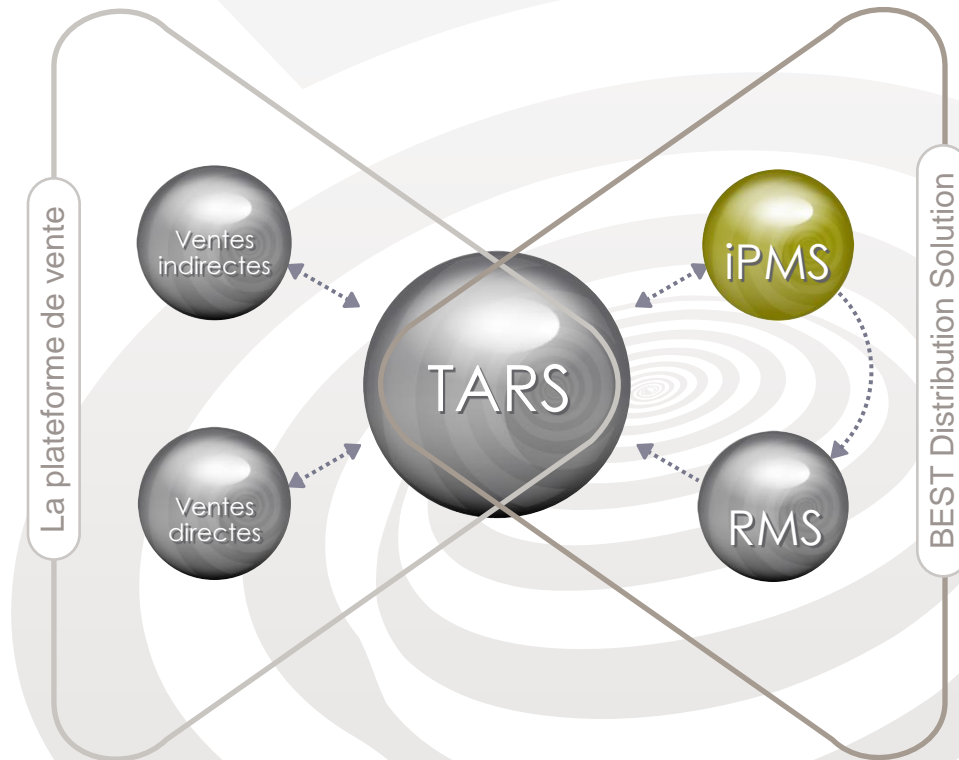
**Un instrument perfectionné pour :**

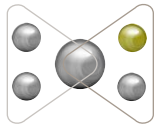
- Mieux appréhender la distribution et le marché.
- Mesurer avec précision sa distribution.

**Une version anglaise employée dans le monde entier afin de :**

- Utiliser un vocabulaire commun (glossaire).
- Partager les mêmes chiffres.

# iPMS : Integrated Property Management System





## iPMS :

le socle indispensable pour profiter de la Solution Distribution Accor



Avec les deux iPMS ACCOR :



### iPMS, le PMS intégré

- Un PMS intégré et interfacé aux solutions Accor, directement avec TARS, Le Club Accorhotels, le Revenue Management



### Services exclusifs

- L'accès à des services différenciants  
Prochainement : e-check-in, e-check-out, clé sur mobile, dématérialisation fiscale



### Orientés RevPAR

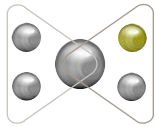
- Une solution pour maximiser les revenus et la relation client: +2pts de croissance RevPAR additionnelle estimée



### Efficacité et Sécurité

- Un gain de productivité et de sécurité immédiat pour les hôteliers  
Minimum 2h30 gagnés par jour; plus de sécurité pour l'hôtelier





# Un gain d'efficacité et de sécurité grâce à une parfaite interface iPMS-Solution Distribution



## iPMS

c'est



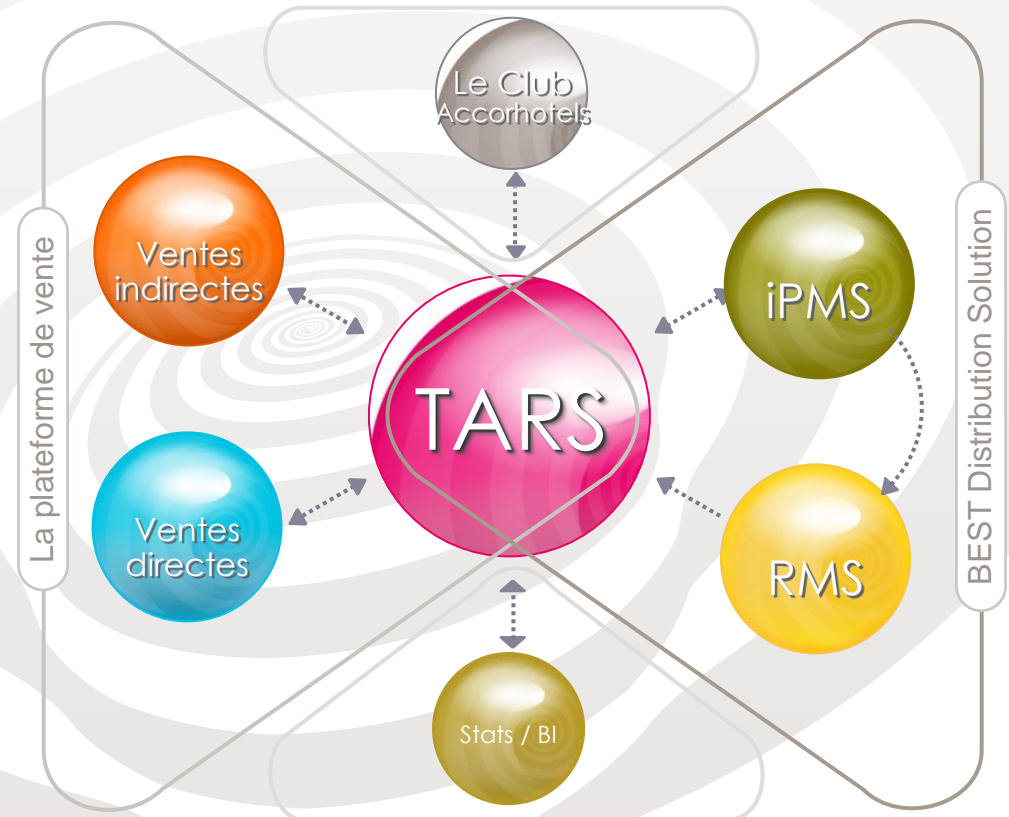
Minimum 2h30\* de temps  
gagné par jour grâce à  
l'intégration avec les outils  
Accor



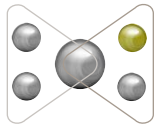
Plus de fiabilité pour les  
données clés et de sécurité  
pour l'hôtelier

\*Grâce à l'interface avec TARS et les autres outils  
Accor, plus de double saisie, moins d'erreurs et de  
contrôle. Economie estimée à 2h30 par jour, soit  
environ 0.5 ETP ou 10-15K€ par an

### iPMS-Solution Distribution intégrés







# iPMS : deux PMS adaptés aux besoins des hôtels



iPMS

## PMS complet pour des fonctionnalités avancées

### Besoins des hôtels

- Salles de réunions, Congrès (S&C)
- Préférences clients complètes
- Gestion avancée des groupes
- Gestion avancée des allotements
- Interfaces spécifiques
- Upselling
- Anciennement Fidelio V7



### Marques et types d'hôtels

**Hôtels > 150 chambres**  
(Aéroports, Convention, Salles de réunions)

S O F I T E L  
LUXURY HOTELS

pullman

Mercure

NOVOTEL



## PMS adapté à des fonctionnalités courantes

- Principalement réservation individuelle
- Nombre limité de salles de réunions
- Préférences clients basiques
- Nombre d'Interfaces limité
- Gestion simple des groupes et allotements



**Hôtels < 150 chambres**  
avec des enjeux salles de réunions limités

Mercure

NOVOTEL



ou



## PMS efficace et intuitif pour des fonctionnalités essentielles

- Principalement réservation individuelle
- Besoins fonctionnels simples
- Gestion simple des groupes et allotements



Novotel

ibis budget

ibis

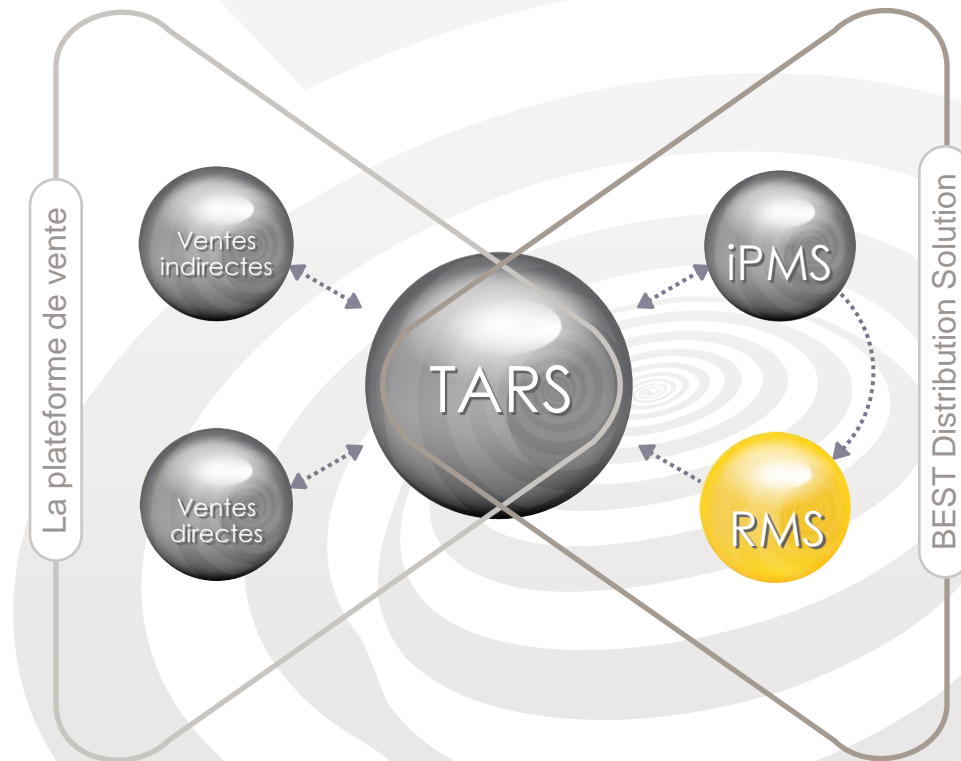
ibis STYLES

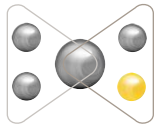
adagio

hotelFI



# RMS - Revenue Management System : l'outil d'optimisation du revenu totalement interfacé avec la Solution Distribution Accor





# RMS : la possibilité d'adopter un outil stratégique d'optimisation du REVPAR

(revenu moyen par chambre)



**Objectif** : obtenir le meilleur taux d'occupation avec le meilleur prix par chambre (REVPAR)

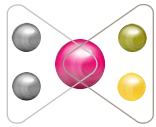
Deux outils de renommée mondiale accessibles en ligne, moyennant le paiement d'une licence à prix déjà négocié :

- Amadeus RMS
- Easy RMS

Une offre de formations certifiantes adaptée au Revenue Management et aux outils RMS

Bientôt une solution simplifiée  
Easy RMS et Amadeus RMS  
adaptée aux hôtels de 70 / 100 chambres





# TARS + iPMS + RMS = BEST Distribution Solution

## un puissant booster pour la distribution

### 4 atouts déterminants :

- 1 Un accès depuis l'hôtel à tous les canaux de distribution directe et indirecte
- 2 Une gestion efficace de sa stratégie commerciale au quotidien, sur tous les canaux de distribution et pour tous les segments
- 3 Une mise à jour en temps réel des disponibilités et des prix
- 4 Une politique tarifaire maîtrisée et un affichage cohérent sur tous les canaux de distribution



**En moyenne, entre 20 % et 25 % de RevPar additionnel pour les hôtels d'une même marque équipés de la Solution Distribution Accor**

# Les services supports



# Un déploiement à distance de la Solution



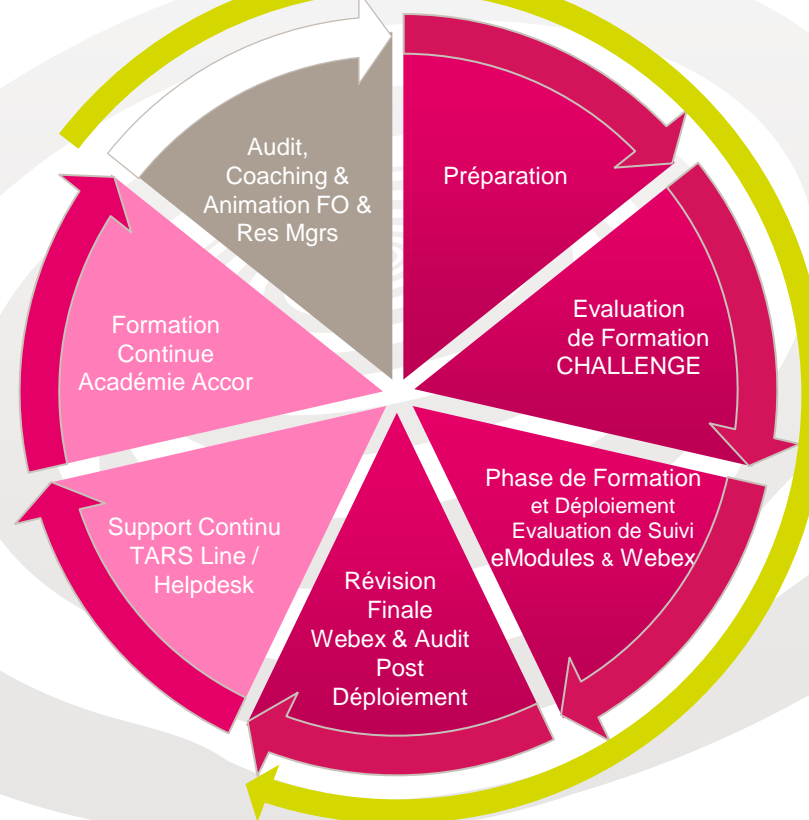
- **Distribution** : 3 modules
- **DATA web** : 16 modules
- **RESA web** : 6 modules
- **ASA** : 6 modules

## Une solution en ligne qui répond aux contraintes des hôtels :

- Coûts de voyages élevés
- Disponibilité restreinte des équipes de réservation & réception
- Besoins de formation et support réguliers pour suivre les mises à jour et combler le turnover de l'hôtel

## Une solution éprouvée se déroulant sur plusieurs semaines :

### Formation & Coaching FOR



# Une formation continue gratuite grâce à des e-modules et une base "école"



**Une accessibilité optimale à des formations en ligne** pour permettre aux équipes de maîtriser les principales applications et de mettre à jour leurs connaissances via les e-modules disponibles sur Accor Training

**Une base de données "école" pour s'entraîner** avec les applications training :

- RESA web Training
- DATA web Training
- FASTCOM Training...

The screenshot shows the intrACCOR website interface. At the top, there is a navigation bar with 'intrACCOR' logo and various menu items like 'News', 'Accor et vous', 'Groupe', 'Marketing & Distribution', and 'Marques'. Below this, the main content area features a large banner for 'TARS web' and a section titled 'Distribution Applications' with a list of links: 'RESA web', 'DATA web', 'FASTCOM web', 'Reporting', and 'SA Sales'. A callout box on the right side of the page highlights the 'Distribution Applications Training' section, which contains a list of training modules: 'RESA web Training', 'DATA web Training', and 'FASTCOM web Training'. The Accor Training logo is prominently displayed at the bottom of this callout box. The background of the slide features a large, stylized 'A' shape.

# Un support hôtel gratuit et accessible 24 h/24 - 7 j/7 365 jours/an

## TARS Line



### Périmètre :

l'ensemble des applications de la distribution y compris les interfaces avec les PMS

- ASA Rates
- ASA Sales
- APOL
- DATA web
- RESA web
- FASTCOM web
- Report Hotel
- Sites web internes et externes
- ...

### Missions :

- Support fonctionnel et technique
- Traitement des urgences dans l'heure
- Traitement de crise
  - > catastrophe naturelle, situation politique...

### Langues :

- Français
- Anglais
- Allemand

### Résultats :

- Une efficacité de prise d'appels de 95 % et 85 % de résolution en moins de 24 heures



**+33 (0)1 61 61 61 71**



# La possibilité d'audits opérationnels

**Sur devis et en toute confidentialité,  
Accor peut réaliser des audits :**

## sur le RM

- Qualité des données
- Analyse de l'historique, de la situation actuelle et du pricing
- Recommandations sur la stratégie de Revenue Management
- Formation des équipes de l'hôtel

## sur la distribution

- Respect des procédures de réservation
- Bonne utilisation des outils mis à disposition



# Autres liens à partir du portail intraccor, Le Club Accorhotels & You, accorhotels.com

