



MODE D'EMPLOI #2

Contrats entre hôteliers et plateformes de réservation en ligne

Valable à partir de l'entrée en vigueur de la loi MACRON



22, rue d'Anjou - 75008 PARIS
Tél. 01 44 94 19 94 - www.umih.fr



EN PRATIQUE

Comment je gère ma relation avec les plateformes ?
Comment je gère ma distribution en ligne ?

HÔTELIERS :

Avec la loi Macron, de nouvelles possibilités pour la distribution en ligne s'offrent à vous.

1

Votre nouveau contrat est désormais un **contrat de mandat** : vérifiez qu'aucune clause de parité tarifaire n'y figure.

2

Mettez le **logo** "Meilleure offre à l'hôtel" sur votre site Internet + la **bannière** "Meilleure offre à l'hôtel" dans vos mails (téléchargeables sur le site de l'UMIH : www.umih.fr).

Mettez en avant sur le desk de votre réception le document "**Pourquoi une meilleure offre à l'hôtel?**" (téléchargeable sur le site de l'UMIH : www.umih.fr) et relayez à vos clients la communication autour de cette idée.



3

Proposez des **prix attractifs** et / ou des **meilleures offres** pour inciter vos clients à vous contacter directement (on-line ou off-line).

4

Communiquez on-line sur le fait que vous proposez des **meilleurs prix** ou une **meilleure offre** aux consommateurs **en direct** + vous pouvez publier les tarifs attractifs.

5

Faites des **campagnes d'e-mailing** en proposant des prix attractifs ou des meilleures offres à vos clients;

6 **Faites jouer la concurrence** entre les plateformes de réservation en ligne : contactez les différentes plateformes pour leur proposer de distribuer vos chambres, et évaluez l'intérêt d'utiliser une plateforme (plus qu'une autre) en fonction du taux de commission proposé...

7 **Jouez sur les allotements que vous accordez aux différentes plateformes.**

Vous pouvez fermer totalement une plateforme pendant une période donnée (Saint-Valentin ou pendant un festival par exemple) pour faire une offre spéciale aux consommateurs. Communiquez on-line sur cette offre spéciale. Vérifiez cependant que la page de votre hôtel figure toujours bien sur les plateformes avec la mention "plus de disponibilité sur ce site". Attention à toute mention ambiguë... Vous pouvez aussi allouer un nombre de chambres différent à chaque plateforme, ce qui signifie une concurrence accrue entre plateformes en ligne et donc une meilleure négociation sur les commissions.

8 **Vérifiez** que les plateformes n'utilisent pas le terme "**garantie de meilleur prix**" ou toute autre mention équivalente en lien avec votre hôtel.

9

Restez vigilant sur vos relations avec les plateformes, sur votre positionnement/classement, et **signalez à la DGCCRF** et pour information au service juridique de l'UMIH, avec preuve (email, copie écran ou constat d'huissier sur internet, etc.), tout déréférencement, menace de déréférencement, augmentation des commissions, déclassement, ou toute autre mesure de représailles ou de sanction.

10

Veillez à ce que les plateformes ne restreignent pas les **contacts** entre vos clients et vous à la suite d'une réservation faite sur leur site. Pensez à récupérer les contacts mails des clients ayant séjourné dans votre établissement.

