Reputazione online: TrustYou diventa partner unico dei 400 B&B Hotels

B&B Hotels ha deciso di espandere la propria collaborazione con la piattaforma di feedback all-in-one di **TrustYou** per tutte le 400 proprietà del Gruppo. Dal 2012, gli strumenti di TrustYou hanno aiutato B&B Hotels in Germania, Italia e Polonia a gestire, sfruttare e migliorare le loro recensioni e punteggi di customer satisfaction. La partnership ha portato a una collaborazione allargata per altre 262 proprietà in Francia e 16 in Spagna con l'obiettivo di garantire una raccolta ottimizzata, la gestione degli strumenti di marketing tutti all'interno di un'unica piattaforma facile da usare per l'intero marchio. Le funzionalità di gestione della reputazione di TrustYou aiutano B&B Hotels ad ottenere preziose informazioni dalle recensioni degli ospiti, a confrontarsi con i loro concorrenti e a valutare quale sia l'impatto maggiore sul rating dell'hotel per migliorare la reputazione e la qualità online complessiva. L'uso dei sondaggi di TrustYou aiuta la catena e tutte le 400 proprietà a sollecitare in modo proattivo il feedback degli ospiti al fine di avere risposte operative utili a raggiungere l'eccellenza di accoglienza che richiedono gli ospiti. Queste caratteristiche aiutano i B&B Hotels ad aumentare la fidelizzazione dei clienti e di conseguenza la soddisfazione. La partnership include anche l'integrazione di widget e punteggi Meta-Review * di TrustYou nel sito Web ufficiale di B&B Hotels per migliorare l'esperienza dell'utente e della prenotazione sul portale del gruppo, con conseguente aumento delle prenotazioni dirette.

Fabrice Collet, CEO di B&B Hotels, afferma: "Il feedback degli ospiti è essenziale per il successo del nostro marchio e siamo certi che con l'installazione, l'onboarding e il servizio personalizzato che TrustYou fornisce, potremo sfruttare al meglio le nostre recensioni. In questo modo potremo migliorare l'esperienza e la qualità dei nostri servizi in tutta Europa sulla base di specifici KPI e requisiti. Le nostre proprietà in Germania, Italia e Polonia negli ultimi anni hanno beneficiato molto degli strumenti di TrustYou, sia a livello operativo che esecutivo, e abbiamo deciso di estendere la nostra partnership all'intero gruppo per avere uno strumento coerente per tutti i paesi.”

TrustYou inoltre assisterà il Gruppo su tutte le prossime nuove aperture già programmate per il 2018 in Austria, Brasile, Belgio e Svizzera, con l’obiettivo di garantire la migliore gestione del feedback degli ospiti sin dall'inizio.

Philipp Hahn, VP Sales & Operations EMEA, aggiunge: "Siamo lieti che B&B Hotels ora faccia affidamento sulla nostra piattaforma di feedback degli ospiti a livello globale. Il team di account di TrustYou sta lavorando duramente per assicurare che il Gruppo sfrutti l'intera piattaforma dalla raccolta all’analisi dei feedback, fino agli strumenti di marketing. Tutto questo per migliorare il loro prodotto e assicurare una migliore qualità del servizio, un’alta soddisfazione dei clienti e, in definitiva, un incremento delle prenotazioni e quindi del revenue. "