

# FastBooking News

A O Û T 2 0 0 7

Book



ÉDITORIAL DE  
JEAN-LOUIS BOSS,  
DIRECTEUR MARKETING

Nous vous en avons parlé à mots couverts dans notre n° précédent. Nous sommes aujourd'hui heureux de vous annoncer qu'après plus de 6 mois de développement, notre nouveau site de distribution Only-Recommended-Hotels.com a vu le jour le 20 juin dernier. Regroupant une sélection des établissements clients de FastBooking les mieux notés par les internautes et présentés au travers d'une vidéo, Only-Recommended-Hotels.com est un site totalement unique sur le marché. A ce titre, il a reçu un très bon accueil de la presse et un nombre de réservations très encourageant sur le premier mois. Cette Newsletter est pour nous l'occasion de vous présenter en détails ce nouveau site.

Autre nouveauté, nous avons effectué une refonte complète de notre site institutionnel ([www.fastbooking.org](http://www.fastbooking.org)). Proposant une navigation plus conviviale, notre volonté est également de mieux présenter notre offre et nos produits, et d'exprimer clairement les valeurs qui nous animent. En outre, ce nouveau site réserve une belle part à nos différentes filiales étrangères, dont l'importance est grandissante.

En cette période estivale, nous vous invitons donc à venir surfer sans modération sur nos sites.

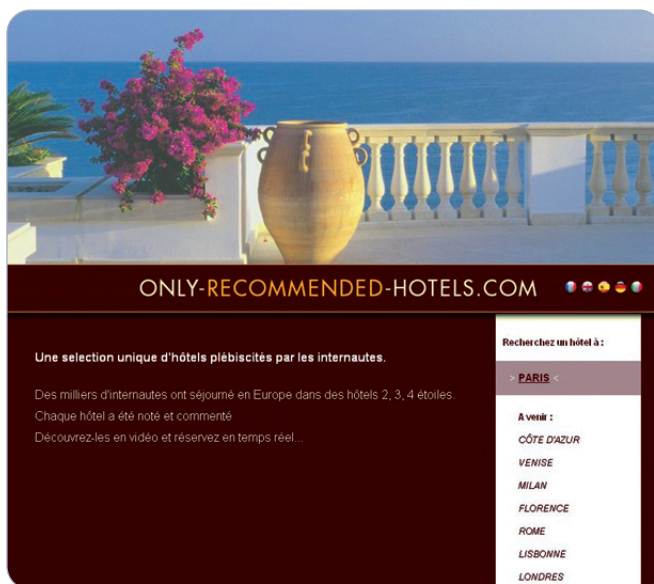
## L'ACTUALITÉ DU MOIS

### *Only-Recommended-Hotels.com, nouveau portail de réservation de FastBooking*

FastBooking qui a toujours proposé sur ses sites l'accès aux notes et aux commentaires des internautes, a décidé d'aller plus loin dans ce concept en dédiant un portail aux hôtels affichant les meilleurs résultats. Issu de la réflexion de nos équipes marketing et techniques, Only-Recommended-hotels.com est une première dans le monde de la réservation hôtelière en ligne et répond à la demande croissante des internautes d'être « rassurés » dans le choix de leur séjour.

Avec Only-Recommended-Hotels.com, FastBooking apporte aux internautes un vrai plus, en leur donnant un maximum de garanties quant à la qualité des hôtels et en leur permettant de concentrer leur choix sur des critères plus subjectifs comme le quartier, le nombre d'étoiles ou l'accès à certains services. Mais ce n'est pas tout, pour les guider et les rassurer, FastBooking a introduit la vidéo en plus d'une galerie de 20 photos. Découverte des chambres, des parties communes et des différents services proposés par l'hôtel, l'internaute va pouvoir apprécier l'établissement au travers d'un spot de plusieurs minutes.

Pour effectuer sa sélection, FastBooking s'est basé sur les questionnaires de satisfaction renvoyés par les internautes ayant séjourné dans ses hôtels clients. Prenant le parti de proposer des établissements de toute catégorie, FastBooking a fixé des



critères strictes de qualification. Ainsi, seuls les hôtels ayant une note minimum de 8/10 à l'accueil et la propreté, une moyenne générale d'au moins 7,5/10 et un taux de recommandation de plus de 80% ont pu être sélectionnés. Au total, 300 établissements sur 8 destinations européennes (Paris, La Côte d'Azur, Venise, Rome, Milan, Florence, Londres et Lisbonne) ont été retenus. Ce site s'inscrit dans la recherche permanente de FastBooking d'offrir à ses clients de nouvelles opportunités de réservations. Sur Only-Recommended-Hotels.com, toutes les conditions sont ainsi réunies pour transformer un maximum de visiteurs en acheteurs. S'il n'est pas possible d'ajouter des hôtels en cours d'année, la sélection sera revue une fois par an pour permettre à de nouveaux clients d'intégrer le site.

# FastBooking Checker

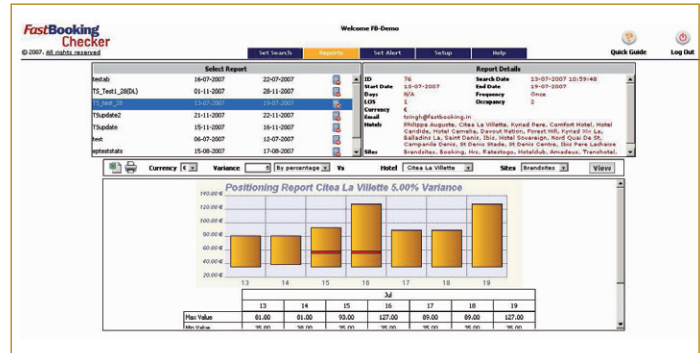
## Version 3 : toujours plus de fonctionnalités

Solution de veille concurrentielle totalement automatisée, FastBooking Checker permet aux hôteliers d'analyser en temps réel et en toute simplicité les tarifs pratiqués par leurs principaux concurrents sur n'importe quel support de diffusion : portails de distribution Internet, IDS ou propres sites de ces hôtels.

Pour la 2<sup>ème</sup> fois déjà depuis son lancement en mars 2006, FastBooking Checker a fait l'objet d'importantes améliorations. C'est aujourd'hui une version 3 beaucoup plus ergonomique et plus puissante qui est

proposée à nos clients (pour les clients déjà équipés la migration se fera d'ici la fin du trimestre).

Si la page « Set Search » permettant d'entrer les critères de la recherche a été améliorée, avec la possibilité de créer plusieurs recherches simultanées, de les conserver en mémoire, et d'en modifier à tout moment les critères, les plus importantes modifications ont été apportées au niveau des rapports. Plus interactifs, ceux-ci sont générés plus rapidement avec de nombreux niveaux de lecture possibles. Entre autres, un graphique



condensé permet de visualiser en un clin d'œil la position de chaque hotel étudié sur les différents supports.

Plus que jamais, FastBooking Checker est l'outil le plus efficace du marché permettant aux hôteliers de mettre en place des stratégies tarifaires optimisées et de garantir la compétitivité et la rentabilité de leurs établissements.

Pour plus d'informations, contactez Matthieu Dutter • [mdutter@fastbooking.com](mailto:mdutter@fastbooking.com) • Tél : +33 (0)1 44 71 05 11 .

DU CÔTÉ DE LA DISTRIBUTION

## La vidéo au service des hôtels, une nouveauté FastBooking

La vidéo, publicitaire, éducative ou encore de divertissement est devenue très populaire sur internet au cours des 18 derniers mois. Elle a pris récemment une nouvelle tournure, en se plaçant au cœur même de la décision d'achat. Surfant sur cet engouement, FastBooking crée l'évènement en introduisant pour la 1<sup>ère</sup> fois la vidéo sur un site de réservation hôtelière. Si les vidéos amateurs sont appréciées dans le cadre des divertissements, la qualité professionnelle joue un rôle important. Selon une enquête menée par Isobar\*, 89 % des internautes ont une opinion positive des contenus vidéo professionnels et recherchent avant tout la qualité et une présentation factuelle et non marchande. Pour son nouveau site Only-Recommended-Hotels.com, FastBooking a donc choisi de faire appel à une équipe de professionnels pour tourner des vidéos de qualité et offrir aux internautes un format standardisé de présentation détaillée des hôtels d'une durée

d'environ 2 minutes 30. Cette vidéo est proposée en format flash, donc lisible par la quasi-totalité des ordinateurs. Elle sera également offerte aux hôteliers qui pourront en disposer sur leur propre site internet.

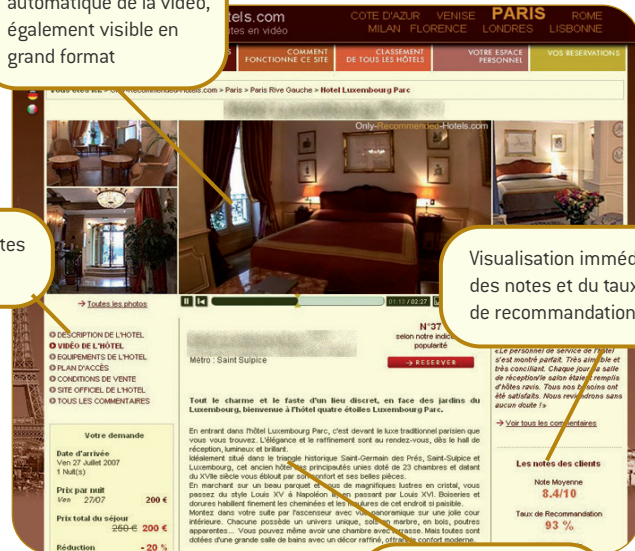
\* Isobar-mai 2007 : "Panorama 2007 de la vidéo sur Internet"

Chargement automatique de la vidéo, également visible en grand format

Accès aux différentes rubriques

Visualisation immédiate des notes et du taux de recommandation

La description de l'hôtel a été rédigée par un journaliste indépendant pour plus d'originalité et de neutralité



## FastBooking signe un partenariat mondial avec TripAdvisor

FastBooking, poursuit sa stratégie de partenariats. Depuis le 4 juillet, tous les hôtels participant au programme de distribution de FastBooking sont référencés sur l'ensemble des versions du site TripAdvisor.com (américaine, britannique, française, italienne, espagnole, allemande,

irlandaise) et réservables en ligne. C'est pour ces hôtels partenaires une nouvelle occasion de disposer d'une visibilité accrue et par conséquent d'augmenter les opportunités de réservations auprès d'une clientèle internationale hautement qualifiée. TripAdvisor est en effet la principale

source internet d'informations et de conseils sur les voyages avec plus de 10 millions de critiques et d'opinions, et un trafic mondial de plus de 24 millions de visiteurs uniques par mois à travers ses différents sites de distribution.



## Ouvrez vos disponibilités 2008

The screenshot shows a form titled 'Hotel Description'. At the bottom right of the form, there is a checkbox labeled 'Active 2008' which is checked and circled in red. Other fields include 'Address', 'City', 'State', 'Country', 'Zip Code', 'Tel', 'Fax', 'Email', 'Language', 'Contact', 'Title', 'Category', 'Star', and 'Type'.

Les demandes de réservation pour 2008 affluent déjà depuis plusieurs mois. Pour en faire bénéficier votre établissement, **avez-vous pensé à activer votre planning 2008 ?** Pour cela, rien de plus simple : rendez-vous sur votre back-office FastBooking pour configurer vos tarifs 2008 et vos disponibilités, puis entrez dans la rubrique « Description de l'hôtel » et cochez la case « activer 2008 ». Pour information, sans intervention manuelle de votre part sur la case « activer 2008 », votre hôtel sera toutefois automatiquement réservable courant septembre 2007, sous réserve d'avoir bien évidemment paramétré des disponibilités dans le planning correspondant.

## FOCUS

### La Direction Administrative et Financière

Constituée de 5 personnes à Paris dont un Directeur, relayées par 2 personnes en Asie et en Inde, la Direction Administrative et Financière de FastBooking a en charge le recouvrement des créances clients, le règlement des factures fournisseurs, le suivi et le reporting des résultats, et la gestion des Ressources Humaines. Le traitement des paies et la réalisation des bilans et comptes de résultats sont eux, sous-traités à l'extérieur. Afin d'assurer un recouvrement efficace et maintenir les bons résultats actuels de 97% de créances recouvrées, FastBooking conçoit la relation entre la comptabilité et ses clients dans un esprit de partenariat et de pédagogie. Ainsi, l'équipe financière consacre beaucoup de temps à informer les hôteliers sur le fonctionnement du système FastBooking, à les sensibiliser en amont sur la nécessité de contrôler régulièrement les réservations et à leur expliquer les processus de corrections afin d'éviter tout litige une fois la facture émise. Parallèlement, l'évolution rapide



Georges Druon, Alexandra Ouch, Marzena Moison  
Absentes : Magdalena Radew et Agnieszka Krupa

de l'entreprise et la diversification des activités nécessitent le renforcement du contrôle de gestion. A ce sujet, la Direction Financière a déjà mis en route un projet de développement de comptabilité analytique et d'amélioration de son système d'informations. George Druon dirige ce service depuis juin 2001.

Pour tout contact avec l'équipe: [accouting@fastbooking.com](mailto:accouting@fastbooking.com)

## LES RÉPONSES À VOS QUESTIONS

### Comment sont notés les hôtels sur les sites FastBooking ?

Les clients ayant réservé sur l'un de nos sites reçoivent par e-mail un questionnaire de satisfaction après leur séjour. Celui-ci leur permet de noter la fiabilité et la qualité du site ainsi que celles de l'hébergement. Pour chaque hôtel, la « note moyenne » et le « taux de recommandation » sont calculés automatiquement. En dessous de 5 avis, si ce pourcentage est inférieur à 50%, il n'est pas publié, et la mention « hôtel récemment mis en ligne » s'affiche à la place du taux de recommandation. La transparence et l'honnêteté étant indispensables à la crédibilité du site, tous les commentaires des internautes sont publiés, à l'exception des avis injurieux, dégradants ou de mauvaise foi. D'autre part, si vous avez effectué des travaux de rénovation dans votre hôtel, FastBooking peut, sur demande de votre part et après vérification, supprimer les avis antérieurs, portant sur les parties concernées par la rénovation.

## LES PLUS FASTBOOKING

### Du nouveau pour l'affichage de vos options

Les options proposées et vendues en ligne en complément de la chambre (produits ou services annexes de l'hôtel) peuvent vous aider à optimiser votre revenu Internet :

restauration / boissons, Spa, casinos, fleurs, transferts aéroport... Il est désormais possible de configurer jusqu'à 8 options différentes pour chaque tarif. Afin de rendre l'affichage de vos pages encore plus attractif pour vos clients, FastBooking a amélioré son système. Il est en effet possible

de configurer une description pour chaque option et une photo l'illustrant. Cette fonctionnalité est disponible dans le menu « Pricing » de votre interface de gestion FastBooking, sur le bouton « Options Management ».

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter votre e-consultant : [econsultant@fastbooking.com](mailto:econsultant@fastbooking.com)

The screenshot shows a web browser window displaying a 'Cocktail-dinner' option. On the left, there is a table with columns for 'Quantité', 'Montre', 'Montre', 'Montre', 'Montre', 'Non', 'Non', 'Non', 'Non'. The table contains data for different quantities and prices. Below the table, there is a description of the 'Cocktail-dinner' option, including a photo of a restaurant interior and a brief description. The price is listed as 235 GBP.

## Réservation Hôtelière : l'Internet gagne du terrain

« Après une période de flottement, post-septembre 2001 [...] les rapports de force s'équilibrent entre d'un côté les groupes de sites intermédiaires [...] et de l'autre, des groupes hôteliers qui ont fait les investissements nécessaires pour se doter des meilleurs outils. Au milieu des deux, les hôtels indépendants n'ont d'autre alternative que de choisir les sites de distribution en fonction de leurs caractéristiques particulières. Leur propre site Internet sert souvent de vitrine et de relais, car au petit jeu du meilleur référencement sur les moteurs de recherche, la lutte est

inégal entre les moyens d'un consortium international et ceux d'une entreprise individuelle[...]. Une fatalité qu'un prestataire comme FastBooking cherche à combattre, en en faisant même son cheval de bataille. Le site de la centrale propose ainsi un lien direct vers celui de chaque hôtel référencé dans leur base de données. Une alternative tentante pour les hôteliers et qui peut les inciter à développer des sites conviviaux, avec l'avantage que les réservations générées en direct sont soumises à de plus faibles commissions. »

6 Cahier spécial n°4 - Guide Resa... Hôtel Rest.

### Réservation hôtelière : l'internet gagne du terrain

Après une période de flottement, post-septembre 2001, les rapports de force s'équilibrent entre d'un côté les groupes de sites intermédiaires [...] et de l'autre, des groupes hôteliers qui ont fait les investissements nécessaires pour se doter des meilleurs outils. Au milieu des deux, les hôtels indépendants n'ont d'autre alternative que de choisir les sites de distribution en fonction de leurs caractéristiques particulières. Leur propre site Internet sert souvent de vitrine et de relais, car au petit jeu du meilleur référencement sur les moteurs de recherche, la lutte est inégale entre les moyens d'un consortium international et ceux d'une entreprise individuelle[...]. Une fatalité qu'un prestataire comme FastBooking cherche à combattre, en en faisant même son cheval de bataille. Le site de la centrale propose ainsi un lien direct vers celui de chaque hôtel référencé dans leur base de données. Une alternative tentante pour les hôteliers et qui peut les inciter à développer des sites conviviaux, avec l'avantage que les réservations générées en direct sont soumises à de plus faibles commissions. »

VU DANS HOTEL RESTAU HEBDO  
DU 12 JUIN 2007  
EXTRAITS ...

## NOS CLIENTS TÉMOIGNENT



« Pour le groupe Monte-Carlo SBM, qui a toujours proposé des offres personnalisées et variées à ses clients, il était impératif de conserver cette même qualité et diversité de service sur internet. Des petits plus comme la commande de champagne, de fleurs ou de soins Montecarlospa avec la chambre se devaient d'être également accessibles par Internet. L'interface de réservation FastBooking inclut toutes les options que les hôtels du groupe Monte-Carlo SBM souhaitent proposer. Les clients retrouvent en ligne les mêmes garanties et services du Resort qu'en réservant par téléphone. Le groupe Monte-Carlo SBM conserve ainsi le même niveau d'attractivité envers les clients Internautes, son offre reste tout à fait cohérente avec l'image de luxe des hôtels et les ventes réalisées ne nécessitent aucun intermédiaire. »

Axel Hoppenot,  
Directeur Marketing et Commercial  
Groupe Monte-Carlo SBM  
www.montecarloresort.com

## ILS SONT À VOTRE ÉCOUTE

- FastBooking Europe
- FastBooking Asie
- FastBooking USA
- FastBooking Canada
- FastBooking Italie
- Une information sur les sites de distribution
- Une question sur une facture

- |                         |                   |                             |
|-------------------------|-------------------|-----------------------------|
| Carole Morard           | +33 1 44 71 05 01 | cmorard@fastbooking.com     |
| Henry Teng              | +65 6223 2730     | hteng@fastbooking.com       |
| Arnaud Fantapié         | +1 646 942 5320   | afantapie@fastbooking.com   |
| Antoine Di Paola        | +450 575 3035     | adipaola@fastbooking.com    |
| Francis Louis Passerini | +39 041 532 1919  | flpasserini@fastbooking.com |
| Lucie Mansuy            | +33 1 44 71 05 18 | lmansuy@fastbooking.com     |
| Alexandra Ouch          | +33 1 44 71 05 19 | aouch@fastbooking.com       |

## ILS VIENNENT DE NOUS REJOINDRE

 L'Empire, 4* - Paris - France www.lempire-paris.com	 Hotel Magenta, 3* - Paris - France www.hotelmagentaParis.com	 Aigle Noir, 3* Fontainebleau - France www.hotelaignlenoir.fr	 Al Capitani, 5* - Peschiera Del Garda - Italie www.aicapitani.com
 Cosmopolitan, 4* - Florence - Italie www.cosmopolitanhotel.it	 Excelsior Parco, 4* - Capri - Italie www.excelsiorparco.com	 The Bath Priory, 5* - Royaume-Uni www.thebathpriory.co.uk	 Gidleigh Park, 5* - Royaume-Uni www.gidleigh.com
 101 Hotel, Reykjavik - Islande www.101hotel.is	 Beau Rivage, 5* - Genève - Suisse www.beau-rivage.ch	 City Crown Hotel Taipei, 5* - Taïwan www.citycrown-taipei.com	 Sandy Beach Resort Danang, 5* - Vietnam www.sandybeachdanang.com

NOUVEAUX MEMBRES SUR FASTBOOKING GDS/IDS AVEC LE CODE « ON »

 Harbour Plaza, 5* - Chongqing - Asie www.harbour-plaza.com	 Hotel Oxford, 4* - Rome - Italie www.hoteloxford.com	 Al Mare Villas, 4* - Rhodes - Grèce www.almarevillas.com	 Manotel Kipling, 3* - Genève - Suisse www.manotel.com/kipling
 Le 71, 4* - Québec - Canada www.hotel71.ca	 The Olive Tree Hotel, Royal Plaza Jerusalem www.olivetreehotel.com	 Canifor Hotel, 4* - Gawra - Malte www.canifor.com	 Villa San Carlo Borromeo, 5* - Milan - Italie www.villasancarloborromeo.com



66, rue Pierre Charron - 75008 Paris - France  
 Tél : +33 1 44 71 05 05 - Fax : +33 1 44 71 05 06  
 info@fastbooking.com - www.fastbooking.org