

Soyez notre invité

Élevez l'expérience client aux standards de luxe de l'hospitalité

Rien n'est plus agréable qu'une expérience hôtelière ou gastronomique exceptionnelle où tout se déroule sans accroc. Les clients attendent de plus en plus des marques d'hospitalité ; ils souhaitent des expériences faciles et fluides, même si de nombreux hôtels doivent faire face à des pénuries de main-d'œuvre. Trouver le bon équilibre entre humanité et technologie est essentiel pour ravir les clients, augmenter l'efficacité et maîtriser les coûts.

Les services de conciergerie sont là : Offrez un support fluide grâce à une approche connectée

Les interactions des clients avec les marques d'hospitalité doivent être rapides et sans effort, surtout lorsque les voyageurs sont pressés et n'ont pas de temps à perdre. Nous offrons des expériences fluides grâce à une approche holistique qui repose sur six piliers clés.

ENGAGEMENT CLIENT

Soutien Client

En combinant la diversification géographique, des modèles de livraison optimaux, des talents performants et une rigueur opérationnelle, TTEC offre de manière fiable une échelle rapide et une excellence dans les opérations de service client.

Solutions Proactives

Notre cadre de solutions proactives permet à nos employés en première ligne de formuler des recommandations pour résoudre les points de douleur des clients et améliorer les expériences grâce à leur expertise et leurs connaissances approfondies.

Génération de Revenus

Nous mettons en place des équipes de vente, équipées des dernières technologies de marketing et de vente, pour cibler et convertir des prospects en affaires concrètes – couvrant tout, des ventes publicitaires aux réservations de voyages.

BACK OFFICE

Opérations IA

Nos services d'annotation de données et d'opérations IA améliorent la rapidité et la qualité des processus de labellisation et d'enrichissement des données, vous permettant d'obtenir de meilleurs retours sur vos investissements en IA.

Confiance et Sécurité

TTEC fournit identification, analyse et intervention humaine pour modérer le contenu extrême ; sécuriser l'authenticité des produits ; traiter les violations de propriété intellectuelle ; s'aligner sur les normes de révision publicitaire et les conditions de service communautaire ; assurer la sécurité des plateformes ; et permettre des services de prévention de la fraude.

Services Gérés

Tirez parti de notre expertise et de notre expérience pour optimiser votre expérience client et améliorer les résultats pour vos clients grâce à des services gérés alimentés par l'IA dans l'ensemble du centre de contact.

Stratégies CX qui génèrent des résultats

36 %

d'augmentation de la productivité

36 %

des comptes dormants récupérés

29 %

de réduction du temps moyen de traitement (AHT)

20 %

d'augmentation des réservations

Source: Clients de TTEC

Une expérience client de niveau supérieur à chaque étape du parcours

Pour se démarquer dans le secteur de l'hospitalité et fidéliser des voyageurs exigeants, les marques doivent offrir un soutien de premier ordre, même pendant les parcours les plus complexes.

- Service client personnalisé
- Expériences VIP
- Support 24/7
- Gestion de réservations de haute qualité
- Commodités et services de luxe
- Intégration de technologies avancées
- Formation exceptionnelle du personnel
- Mesures de sécurité complètes
- Expériences et partenariats exclusifs
- Retours d'expérience et amélioration continue
- Pratiques de voyage durables

Comprendre mieux les clients, répondre à leurs besoins plus rapidement

Analyser les intentions des clients, c'est-à-dire les raisons pour lesquelles ils contactent votre centre d'appels, est essentiel pour fournir des résolutions rapides, réduire les efforts, stimuler la croissance et réduire les coûts. Basée sur des millions d'interactions clients, notre bibliothèque d'intentions propriétaire a identifié les six principales raisons pour lesquelles les clients contactent les marques d'hospitalité.



Gestion des comptes

- Comment puis-je ouvrir un compte ?
- Puis-je modifier mes informations de contact ?
- Quel est mon identifiant utilisateur ?



Réservation

- Comment puis-je réserver une chambre ?
- Puis-je reprogrammer un voyage ?
- Comment puis-je modifier une réservation ?



Annulation/
Remboursement

- Comment puis-je annuler ma réservation ?
- Quel est le statut de ma demande de remboursement ?
- Comment puis-je appliquer des crédits à ma facture ?



Détails du voyage

- Quels sont les détails de ma réservation ?
- Quelles options d'hôtel/excursions sont disponibles ?
- Quelles destinations proposez-vous ?



Adhésion

- Comment puis-je devenir membre du programme de fidélité ?
- Quels sont les détails de l'adhésion ?
- Comment puis-je modifier mon adhésion ?



Confiance et sécurité

- Mes informations personnelles sont-elles en sécurité ?
- Que faire en cas de litige de paiement ?
- Comment mes transactions sont-elles surveillées ?

Élevez votre CX au niveau cinq étoiles

Nous avons l'expertise pour vous aider à travailler mieux, plus vite, et de manière plus intelligente.



À propos de TTEC

TTEC (prononcé T-TEC) Holdings, Inc. (NASDAQ:TTEC) est un leader mondial en matière de technologie et de services pour l'expérience client (CX), spécialisé dans des solutions CX numériques renforcées par l'IA. En servant des marques emblématiques et novatrices, les solutions orientées vers les résultats de TTEC couvrent l'ensemble de l'entreprise, touchent chaque canal d'interaction virtuelle et améliorent chaque étape du parcours client. S'appuyant sur des technologies numériques de nouvelle génération, la division TTEC Digital de l'entreprise conçoit, développe et exploite des technologies omnicanales pour les centres de contact, la gestion de la relation client (CRM), l'IA et les solutions d'analyse. La division TTEC Engage de l'entreprise propose des services d'engagement client améliorés par l'IA, d'acquisition et de développement de clientèle, de support technique, de gestion administrative et de prévention de la fraude. Fondée en 1982, l'obsession de l'excellence en CX a permis à TTEC d'obtenir des scores élevés de satisfaction de la part de ses clients, consommateurs et employés à travers le monde. Les employés de l'entreprise opèrent sur six continents, alliant technologie et humanité pour garantir des clients satisfaits et des résultats commerciaux différenciés. Pour en savoir plus, rendez-vous sur ttec.com.