



## En ligne ou en file?

Êtes-vous du genre à réserver directement votre chambre d'hôtel en ligne ou voulez-vous parler à quelqu'un avant de prendre une décision ? J'ai l'habitude de téléphoner à quelques hôtels avant de réserver, car je trouve qu'il manque souvent des informations importantes sur Internet, ce qui peut augmenter considérablement le prix de la chambre (comme le fait de savoir si le parking est inclus ou non...).

## Vue d'ensemble <sup>1,2,3,4,5,6</sup>

- Les trois quarts de la population utilisent la réservation en ligne dans leur vie quotidienne. Cependant, toutes les générations ne sont pas logées à la même enseigne : 85 % des milléniaux veulent des systèmes de réservation en ligne, contre 79 % de la génération Z et 57 % des baby-boomers.
- Les hôtels sont les produits de voyage les plus couramment réservés en ligne aux États-Unis, suivis par les vols et les locations de voiture. Plus de 50 % des réservations d'hôtel se font en ligne. D'ici 2023, 700 millions de personnes réserveront une chambre d'hôtel en ligne.
- Dans une enquête réalisée en 2022 par GlobalData, 39 % des consommateurs ont déclaré qu'ils réservaient généralement directement auprès de leur hôtel, contre 17 % qui optent pour des agences de voyage en ligne (OTA) et des comparateurs.
- Avec une capitalisation boursière d'environ 78,2 milliards de dollars américains, Booking.com s'est classé au premier rang des principales entreprises de voyage en ligne dans le monde en 2022. Ses concurrents Airbnb, Trip.com et Expedia suivent sur la liste.

---

<sup>1</sup> <https://www.whatsapp.com/en/evolution-of-online-booking-systems.html>

<sup>2</sup> <https://www.statista.com/statistics/1039616/leading-online-travel-companies-by-market-cap/#:~:text=With%20a%20market%20cap%20of,roughly%2054.1%20billion%20U.S.%20dollars.>

<sup>3</sup> <https://techreport.com/statistics/online-booking-statistics/>

<sup>4</sup> <https://www.statista.com/forecasts/997095/travel-product-online-bookings-in-the-us>

<sup>5</sup> <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4113046.html>

<sup>6</sup> <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2023/03/07/exploring-online-booking-and-mobile-apps-for-hotel-management-in-the-digital-age/?sh=7604712a2a29>

## Avantages de la réservation en ligne <sup>7,8,9</sup>

- Le choix ! Internet offre une liste exhaustive d'hôtels que l'on ne trouve nulle part ailleurs.
- Moins cher. Certaines promotions et réductions ne sont disponibles qu'en ligne. En outre, les OTA bénéficient de remises basées sur le volume.
- Utile pour les réservations de dernière minute. Les hôtels peuvent baisser le prix d'une chambre s'il en reste de disponibles. Plusieurs sites web sont spécialisés dans la recherche d'offres de chambres.
- Pratique. Les réservations peuvent être effectuées 24 heures sur 24, sans dépendre de quelqu'un qui réponde au téléphone 😊.

## Inconvénients

- Risque de fraude ou d'escroquerie. Certains sites web tentent d'attirer les clients avec de fausses offres. D'autres pourraient potentiellement voler les données personnelles des hôtes.
- Difficulté à résoudre les problèmes ou les plaintes. Il peut être difficile d'entrer en contact avec le service clientèle ou le personnel de l'hôtel.
- Moins de flexibilité. De nombreuses OTA proposent des tarifs non remboursables ou des politiques d'annulation strictes, ce qui peut s'avérer problématique si vos projets changent inopinément ou si vous vous êtes trompé lors de la réservation !

Que vous décidiez de réserver en ligne ou de vous rendre sur place pour réserver une chambre d'hôtel, une chose est sûre : une fois sur place, vous vous attendez à un service irréprochable de la part du personnel. L'un des moyens d'y parvenir

---

<sup>7</sup> <https://hotelchantelle.com/is-it-cheaper-to-book-a-hotel-online-or-walk-in/#:~:text=With%20so%20many%20websites%20offering,generally%20cheaper%20than%20walking%20in>

<sup>8</sup> <https://www.zau.com/blog/top-10-benefits-of-online-booking-system/>

<sup>9</sup> <https://lauraclery.com/why-is-expedia-cheaper-than-booking-direct/#:~:text=One%20of%20the%20reasons%20why,of%20rooms%20at%20discounted%20rates>

est de récompenser les employés pour leurs bons services. L'argent liquide disparaissant peu à peu du marché, quel meilleur moyen de le faire que d'offrir une solution de pourboire électronique comme Tip&Go ?

Tip&Go : L'humain derrière votre confort !

Francis Léonard Directeur général



[www-tip-go.com](http://www-tip-go.com)