



Que faut-il penser et faire à propos des offres promotionnelles à prix cassés ?

Internet, un nouvel enjeu de communication pour le secteur CHR

SavignacBizz
Paris, le 19 mai 2011

Aujourd'hui, tout a changé et n'aura de cesse de changer

- Tarifs très fluctuants
- Variations de prix presque sans limites dépendant des sources (très complexe en hôtellerie)
- Tout se passe en ligne
- Clients « chasseurs de primes »
- Surenchère dans les promos
- Offres et bons plans de proximité via smartphones
- Sites spécialisés en méga promotions, achats groupés

Achats groupés, one-day-deals



- Groupon (group + coupon)
 - Création en 2008
 - La plus forte croissance sur Internet
 - 50 millions d'utilisateurs (déclarés)
 - CA de 500 millions de dollars
 - Valorisation : 25 milliards de dollars !
 - Croissance externe : City Deal, Crowdmass...
 - 6è site d'e-commerce le plus visité en France avec 7,5 millions de visiteurs uniques par mois (Médiamétrie/NetRatings)
- Mais
 - Ventes en baisse de 13% (1^{er} T 2011)
 - Bad buzz (USA, UK, Belgique, France...)
 - De 8 procès en 2010 à 7 rien qu'en mars 2011



Oh non... Il est trop tard pour acheter ce Deal !

Inscrivez vous à notre newsletter pour être sûr de ne plus manquer de Deal !

E-mail

S'inscrire

Recommander ce deal :



Séjour Thalasso pour deux personnes au Grand Hôtel Abbatale*, avec petit-déjeuners, dîners, une demi-journée au Spa, piscine d'eau de mer, hammam, sauna, cascade, pour seulement 99 euros au lieu de 232, soit 57% d'économie**

Ce Deal est épuisé

Montant : 99,00 €

Remise : 57%	Economie : 133,00 €
-----------------	------------------------

CE DEAL EST ÉPUISÉ

306 participants !

Le Deal a été validé !

Recommander à un ami !



L'offre

- Une nuit pour 2 personnes dans une magnifique chambre avec vue sur la mer
- 1 bon profite à 2 personnes
- Hôtel thalassothérapie 3 étoiles
- 2 petits-déjeuners buffet à volonté
- Un dîner pour 2 personnes

Les conditions

- Valable du 20 décembre 2010 au 31 mars 2011
- Non valable le week-end du 31 décembre 2010
- Sur réservation uniquement : 02 98 66 21 66
- Votre bon sera disponible à la clôture du deal dans la rubrique "mon compte"



Autres Deals en Cours

15,00 € au lieu de 45,00 €:
Découvrez les bienfaits du shiatsu et apprenez-en les gestes avec 1 séance d'1h30 chez Ninjutsu Ouest

15,00 €
au lieu de 45,00 €



Voir le Deal

29,00 € au lieu de 105,00 €:
Faites une pause sportive avec un mois d'accès à volonté chez Fitness First

29,00 €
au lieu de 105,00 €



Voir le Deal

30,00 € au lieu de 75,00 €: 1h de bien être grâce à l'Institut Ethnica et un soin du visage coup d'éclat ainsi qu'un modelage du dos relaxant ou tonifiant

30,00 €
au lieu de 75,00 €



Voir le Deal

389,00 € au lieu de 999,00 €:
Devenez pilote de course sur le circuit de Haute Saintonge.

GROUPON

Aujourd'hui à
Paris [Choisir ma ville](#)

Le deal du jour : Régalez-vous à 2 en plein coeur du Marais avec 2 entrées, 2 plats et 2 coupes de champagne pour 29 euros au lieu de 64 au Pas Sage Obligé

En savoir plus

Prix : 29 €

Réduction :
55%

Economie :
35 €

A saisir avant le
3 févr. 2011 23:59



L'offre

- Offre duo
- 2 entrées, 2 plats
- 2 coupes de champagne
- Un restaurant très cosy en plein coeur du Marais

L'Extra
du Jour

34 € au lieu de 82 € - Objectif détente avec 30 minutes de modelage Balinais du corps et 15 minutes de réflexologie plantaire

L'Extra
du Jour

CHR / Groupon, des modèles économiques incompatibles

- CHR

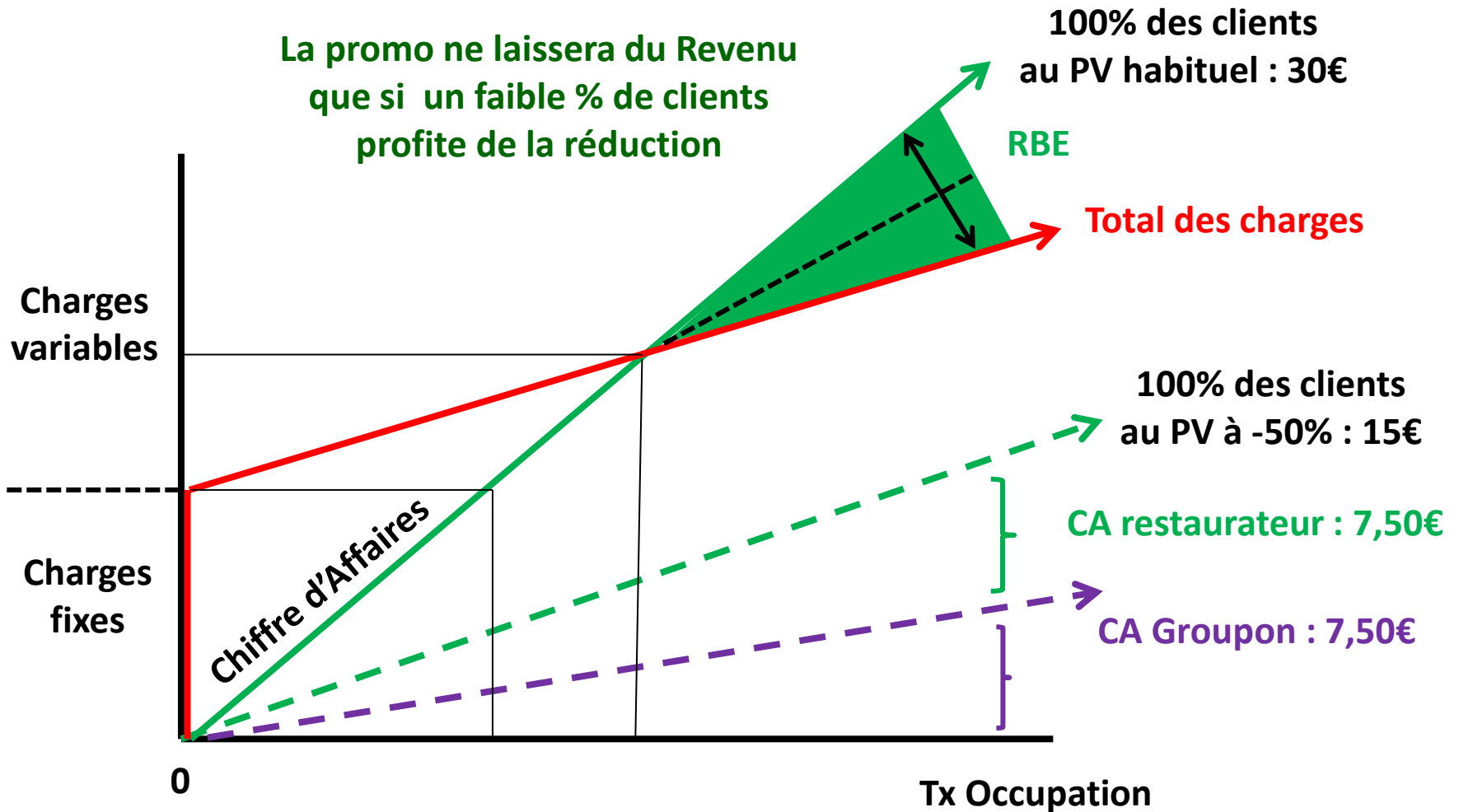
- Un établissement, un compte d'exploitation
- Charges variables importantes
- Pérennisation du Revenu plus que du CA
- Recherche régulière de clients additionnels

- Groupon

- Système applicable aux commerces dont les charges ne sont pas proportionnelles au volume d'activité
- Commission : 50% du prix de vente promotionnel
- Recherche de gros volumes en « un coup »

A -50%

la marge de manœuvre est faible



De + en + de vecteurs de méga deals à -50% minimum

- LaFourchette
 - Des promotions à -50% (mais aussi des restaurants proposant des offres plus « light » et d'autre, aucune promotion)
- Facebook Deals
- Living Social
- Google Offers
- 56 sites de promotions groupées
- 30 sites agrégateurs de promotions groupées
- Des sites de revente des coupons
- ...



Recevez tous nos bons plans gourmands

E-mail

Code Postal

J'en profite

LaFourchette, d'est
4 051 447
réservations dont
6 498 hier

Paris

Créer un compte | S'identifier

Restaurant France | Restaurant Ile de France | Restaurant Paris | Restaurant Paris 5^{ème} | Restaurant Aarapana

Une table pour ce soir ?
Je réserve

Restaurant précédent | Résultat de votre recherche | Restaurant suivant | Autre recherche

Votre historique

- Aarapana
- Anchal
- A6 09
- ABM
- A Tavola di Gio
- A Table Cuisine Amicale
- A Table
- À la Vierge de la Réunion
- A la Tour du Temple
- A La Table de Nouk
- A la Goutte d'Or
- A la Frégate
- A la Cloche d'Or
- A la Chope de Coréatin
- A la Châtaigne
- A TOeil
- A Chistara
- 97 Bio
- 6 New-York
- 59 Tour Eiffel
- 404
- 1979



Aarapana

6, rue du Petit Pont 75005 Paris
Traditionnel - Indien

14 avis ★★★★★

Réservation en ligne

Avantage LaFourchette

-50% sur l'addition ! *

Réservez

Fiche | **Promotions** | Avis | Plan | Photos | Infos pratiques

A ne surtout pas manquer !

“ Très bon et copieux.... Patrice C. ”

Le restaurant Aarapana vous propose les promotions suivantes. Profitez-en : c'est une excellente occasion d'en découvrir le cadre et les délices. N'attendez plus !

Voir tous les avis

-50% sur l'addition !

Hors menu, hors boisson, tous les jours de 12h00 à 23h30.

Réserver

Pour bénéficier de ces offres

1

Réservez en ligne en respectant les critères de validité de la promotion

2

Présentez-vous au restaurant : votre table vous y attend.

3

La promotion sera automatiquement appliquée sur votre addition !


Check in
TO THIS BUSINESS
on **facebook**
and get a special deal





Welcome back, Thierry!

Since you were last here, we've been busy keeping up with your friends and their interests. Don't forget to update your collection and recommend some of your favorites to your friends.

Recent Activity and News
See what LivingSocial users are up to and what you may have in common!

Thierry Poupard would like to try Le Fumoir (Paris (Louvre (1 Arr.))) later. 1 minute ago

COMMENT

Try Something New!
Based on restaurants you and others like you enjoyed, you may like these:

- | | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 
47% | 
93% | 
38% | 
50% | 
N/A |
| 
28% | 
50% | 
51% | 
50% | 
50% |

- 93% !!!

- 28%

Google Offers - Mozilla Firefox

http://www.google.com/offers/?utm_source=offers_email&utm_medium=email&utm_campaign=welcome#subscribe

Google offers

What will Google offer?

Google Offers BETA is starting in Portland, Oregon. Get 50% off or more on places you'll love.

Subscribe now to get Offers in your inbox when we launch in your area. Don't see your city in our list?

San Francisco

Offers emails will be sent to: tp@service-attitude.com

You will receive offers for:

San Francisco

© 2011 Google
[Terms of Service](#) [Privacy](#) [Businesses](#) [Help](#)

Offres Google Adresses - Hotel France Europe - Best Western - Mozilla Firefox

Échier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils 2

Facebook Offres Google Adresses - Hotel France E... +

http://maps.google.com/coupons/page?did=6816420004473437742

Offres Google Adresses - Hotel France Europe - Best Western

Démarrage LeMonde Julie Julien Restau21 NRA SERVART FNotes SensClient Abondance SC2.0 RSP WP SA

AddThis Search the Web Web Search

Web Images Vidéos Maps Actualités Shopping E-mail plus »

Google Search Maps

Offres

Hotel France Europe - Best Western

112 Boulevard de Sébastopol, 75003 Paris, France

01 42 78 75 33

paris-hotel-france-europe.com

[Imprimer](#) [Itinéraire](#)

Offre Spéciale - Early Booking !

« jusqu'à -50% »

« Official Web Site - Promo » Réservez en avance et profitez d'une offre exceptionnelle limitée ! Ce tarif doit être réservé sur le site Paris Inn au moins 21 jours avant la date d'arrivée. Il est payable au moment de la réservation. Non modifiable, non remboursable.

Date d'expiration - **31 oct. 2011**

Trouvez des offres à proximité de l'endroit où vous vous situez à l'aide du gadget iGoogle "Offres".

 **Nouveau !**



[Agrandir le plan](#)

Les données relatives aux offres sont fournies par les revendeurs et les tiers autorisés. Google ne garantit pas la fiabilité ni l'exactitude de ces informations et ne saurait être tenue responsable de la validité ou de l'exactitude des offres indiquées.

© Google 2011 - [Envoyer un commentaire](#) - [Confidentialité](#) - [Accueil Google](#)

Les méga deals un poison violent pour l'image

- Image d'un établissement
 - Qui ne peut attirer qu'avec des prix cassés et rien d'autre
 - Qui risque de rogner sur la prestation de service et/ou la qualité
 - Que les clients méprisent (« on l'a bien eu ! »)

Les méga deals un bon remède contre la fidélisation

- Eric, restaurateur à Saint Laurent-du-Var
 - « *J'ai vendu pour 19€ un repas qui en valait 55€. Et sur 1 060 clients, un seul est revenu... Je ne recommencerai pas* »
- Une clientèle motivée par le seul rabais, qui saute d'un deal à l'autre
 - *Pourquoi revenir ici pour payer le prix fort ?*
 - *Il y a un autre restau à côté qui fait -50%*
 - *Et dire qu'il y a des idiots qui payent plein pot !*

Alors, que faire ?

- Pour le consommateur, obtenir « un avantage prix » est devenu une **tendance**
 - Le commerçant ne doit pas être *promo-rigide*
- Pour le commerçant, dégrader les revenus de l'établissement est **suicidaire**
 - Tous les clients n'exigent pas -50%



Vive la stratégie du Yield management et du Marketing 2.0 !

- Adaptée à l'établissement
- Programmée (planning, alternatives...)
- Pour palier au déficit de fréquentation
 - Gain de nouveaux clients
 - Fidélisation des clients actuels
- Avec des offres
 - Attractives
 - Maîtrisées
 - Procurant des ventes additionnelles et non en bloc
- Utilisant les ressources du web



Citrus Etoile

Restaurant/Cafe - Paris, France



Wall

Citrus Etoile · Top Posts

Shares: Post Photo Link Video



Citrus Etoile

En mai, fait ce qu'il te plaît !
Plat du jour : Calamars accompagné d'un délicieux Risotto aux Morilles !

Calamari with a delicious Morels Mushrooms Risotto as today's plat du jour

Et n'oubliez pas : Aujourd'hui au Citrus Etoile, les entrées sont à l'honneur ! Le Chef, parce qu'il vous aime et vous adore, vous offre avec grand plaisir une entrée pour deux au choix. Personnellement, nous vous conseillons le Beignet de Foie Gras au Porto ou le Tartare de Liche, mais chhhhhhhh nous ne voudrions pas vous influencer :-)

Réservez 01 42 89 15 51 avec le mot de passe BABETH



May 5 at 11:38am · Like · Comment · Share

Luis Fernandes and 3 others like this.

Write a comment...

You and Citrus Etoile



29 friends like this.

Chef Gilles Epie officiel, Citrus Etoile Paris France

Friends' Events

See All

NATURE ET VENERIE EN FETE - 10ème...

Saturday, June 4



RSVP: Yes · No · Maybe

People You May Know

See All



Stephanie Lequellec-Lecocq

10 mutual friends

Add as friend



Abricot Cannelle Chambres D'hôtes

8 mutual friends

Add as friend



LaProvence Presse

5 mutual friends

Add as friend

« Une entrée pour deux au choix offerte »



Réservez directe



Mot de passe



(1) Twitter / Home - Mozilla Firefox

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils

Facebook (1) Twitter / Home

Twitter, Inc. (US) <https://twitter.com/#1?status=Where+Groupon+went+wrong+http%3A%2F%2Fsbne.ws%2F%2F7PLu>

Démarrage LeMond... Jule Julien Restau21 NRA ServAtt FBNotes SensClient Abondance SC2.0 RSF WP

AddThis Search the Web Q Web Search

twitter Search Home Profile Messages Who To Follow

Service Attitude

Ah j'adore la photo DRT @e_influenceur. Démonstration Unity @Synthesio <http://twitpic.com/4z5tr>
2 minutes ago

artduservice Bruno Belbézier
- rapide que @relaycom | RT @BenatpsosMORI via @crg_ltd
Westminster City Council promise to answer emails "in 10 days"
3 minutes ago

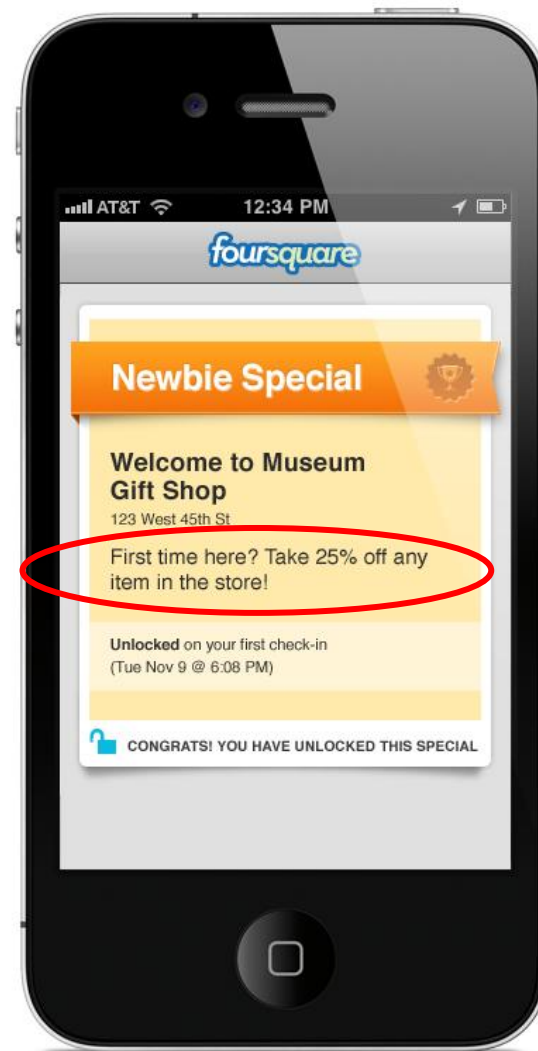
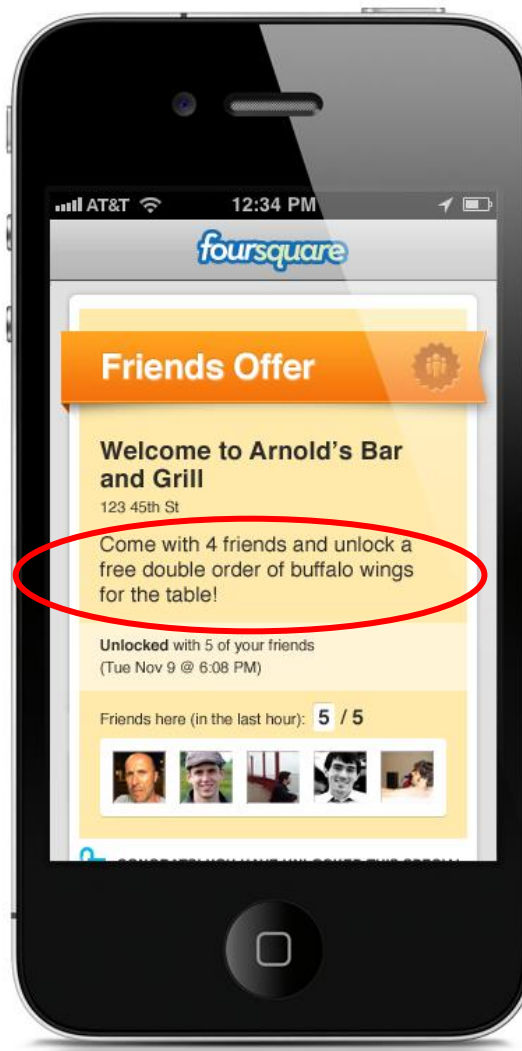
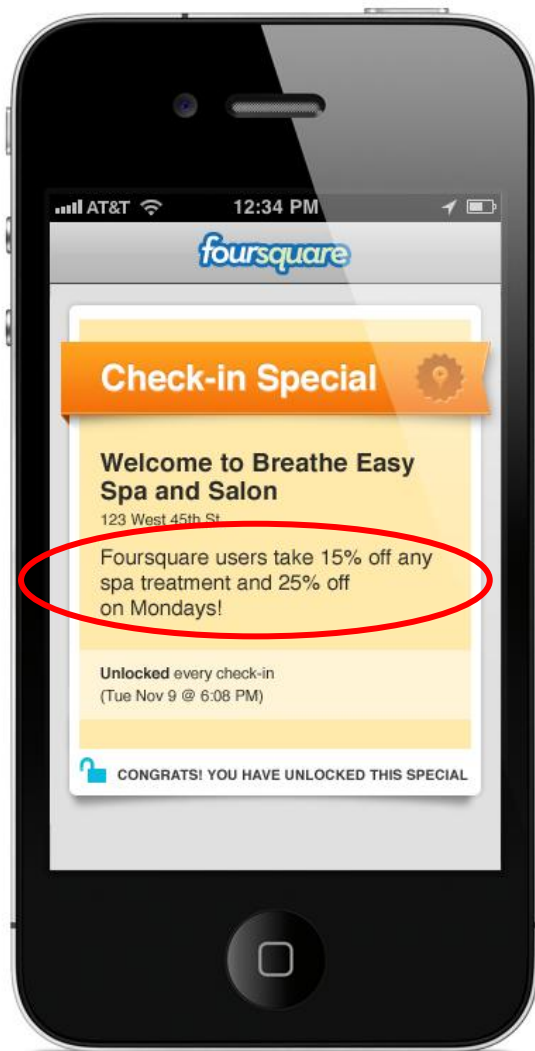
MetroFrance Metro France
Chat à 11h affaire DSK: sexe et politique, l'exception Française?
#dsk <http://bit.ly/kWnFI>
3 minutes ago

artduservice Bruno Belbézier
Merci | RT @MathieuBruc Le quotidien du #etourisme is out!
<http://bit.ly/gAveCb> ▶ Top stories today via (cont) <http://tl.gd/ahi841>
4 minutes ago

CitrusEtoile Citrus Etoile
Aujourd'hui au Citrus, réservez au 0142891551 ac le mdp DUO et choisissez un dessert pour 2, il vous est offert :-)
<http://twitpic.com/4z88c8>
5 minutes ago Favorite Retweet Reply

LeFigaroFlash Le Figaro Flash
Cannes: un membre du jury volé <http://divr.it/S5X3s>
8 minutes ago

#brilliant Promoted
#allward's
Harry Roselmack
@offine
#tweetprecedent
Omega
Lisa Edelstein
One Tree Hill
Belmondo
BEP
Twitter for iPhone
n. the official Twitter app f
About Help Blog Mobile Sta
Business Media Developer



**Des dizaines d'offres possibles :
1^{ère} visite, week part, fréquence de visite, groupes, etc.**

Et les ressources de l'établissement

- Site Internet
- Blog
- Newsletter (fichier client)
- SMS

A vous de jouer !

- C'est à l'hôtelier / au restaurateur et à lui seul
 - De décider de sa stratégie marketing
 - De fixer ses prix et promotions
 - De développer sa communication
 - De faire preuve de bon sens
- Pas à des prestataires
 - Qui se rémunèrent sur la promotion
 - Qui imposent leur propre stratégie
 - Qui ne connaissent pas le secteur des CHR

Conclusion : souplesse dans les prix, oui
Prix cassés, non



Ce qu'il faut retenir

- Commencez par définir votre stratégie, votre message, ...
- Consacrez au web du temps et du budget ... 0% est devenu impossible
- Utilisez / Optimisez tout ce qui est gratuit et « facile » : Google Maps, Facebook ...
- Rationnalisez tout ce que vous faites : site, appli, Facebook, newsletter ...
- Ce que vous faites, faites-le à 100%
- Elaborez des offres/promos attirantes et maîtrisées
- Réfléchissez en termes de ROI
- Appuyez vous sur des pros cohérents avec votre stratégie
- Sachez dire OUI 😊 et NON ☹️
- Faites de toutes vos actions un ensemble homogène et sans faille
- Créez votre Google Alert

Merci de votre attention
Merci au Club Savignac



Thierry Poupard

Site / blog www.service-attitude.com

Page Facebook, Twitter, Viadeo, LinkedIn

Membre de Restaurants Sans Frontières