



WELCOME HOME

Nathan Brochot, Victor Finkel, Julien Leroi, Lucienne YAN

MÉTHODOLOGIE EFFECTUÉE

Analyse concurrentielle

Analyse de l'activité

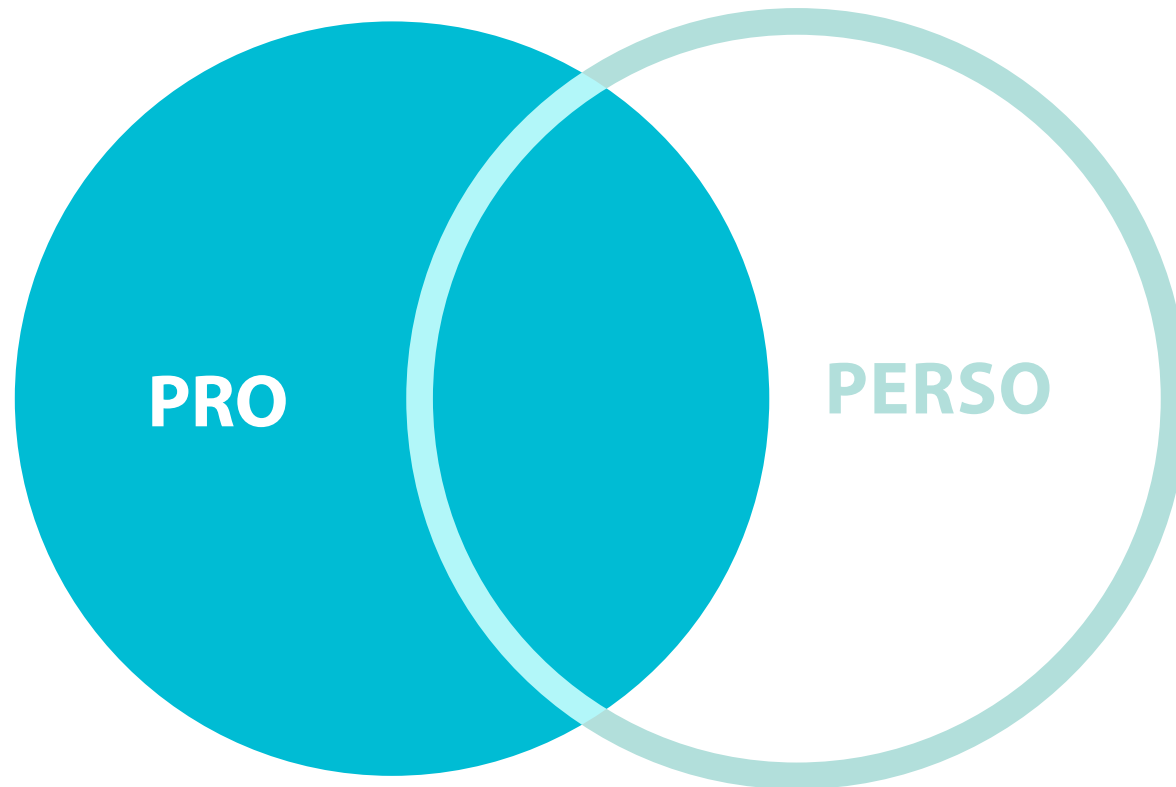
Analyses des usages

Analyses statistiques

Conclusion

PROMESSE

Même en voyage professionnel, nous satisfaisons vos besoins professionnels et personnels.



INTERVIEWS + OBSERVATIONS

1 PERSONA



AMÉLIE DUMAIRE

Auditrice à BFI, 32 ans, en couple sans enfant, vit et travaille en région parisienne.



BIOGRAPHIE

Amélie est une jeune cadre ambitieuse.

Elle aime son métier qui lui permet d'effectuer des missions variées aussi bien en France qu'à l'étranger. Découvrir la culture d'autres pays la passionne, ce qui fait que quand elle est en déplacement professionnel, elle en profite pour faire des activités touristiques avec ses collègues.

Quand les destinations sont attractives, son copain prend même des congés pour la rejoindre et en profiter !

Déplacements

Fréquence : tous les 3 mois

Durée : 1 mois

Lieux : France et capitales étrangères

Motivations

Se sentir chez soi

Etre autonome

Profiter du séjour

Objectifs

Travailler dans de bonnes conditions.
Sortir avec ses collègues après le travail.

Frustrations

Avoir une mauvaise connexion wifi.

Technologie

Dell professionnel

Ipad personnel

Nexus professionnel

Iphone personnel

Applications favorites

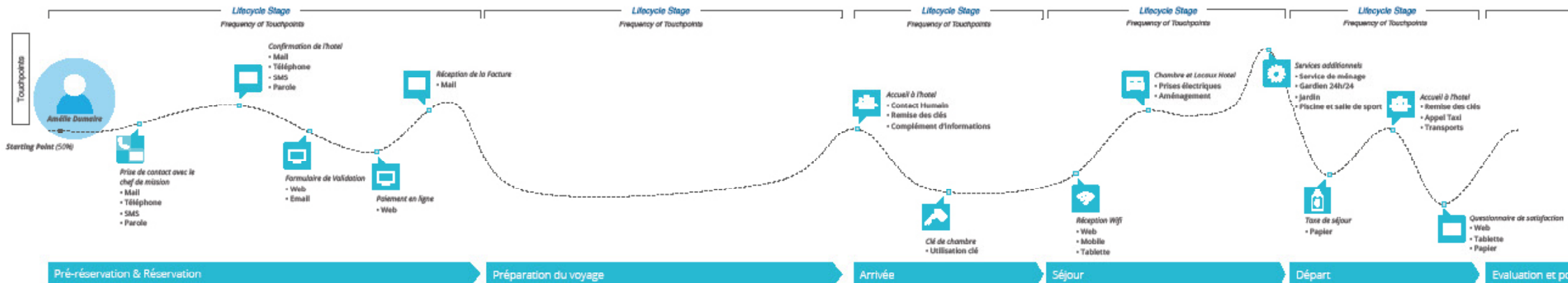


1 PERSONA

1 CUSTOMER JOURNEY MAP 2015

Customer Journey Map 2015

Parcours client du service appart'hôtel existant



1 CUSTOMER JOURNEY MAP 2015

1 EXPERIENCE MAP 2017

1. PRÉ-RÉSERVER

2. RÉSERVER

3. PRÉPARER

4. ARRIVER

5. SÉJOURNER

6. RENTRER

7. EVALUER

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Aucun | <ul style="list-style-type: none"> Approfondir la recherche Process facile pour recevoir rapidement la confirmation de réservation | <ul style="list-style-type: none"> Prise de connaissance des facilités de l'établissement Prise de connaissance du lieu |
| <ul style="list-style-type: none"> Desktop Smartphone | <ul style="list-style-type: none"> Desktop Smartphone Tablette | <ul style="list-style-type: none"> Desktop Smartphone Tablette |
| <ul style="list-style-type: none"> Communication avec le chef de mission | <ul style="list-style-type: none"> Signer Payer Recevoir des points de fidélités et offres promotionnelles | <ul style="list-style-type: none"> Rassembler les informations essentielles pour une disposition rapide (transports) |

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Se détendre Se sentir chez soi | <ul style="list-style-type: none"> Se détendre après le travail |
| <ul style="list-style-type: none"> Desktop Smartphone Tablette | <ul style="list-style-type: none"> Smartphone Ordinateur portable Tablette |
| <ul style="list-style-type: none"> Arriver Avoir une personne accueillante à l'arrivée Recevoir sa clef et son code wifi | <ul style="list-style-type: none"> Profiter des facilités de l'établissement |

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Partir sans stress et sans rien oublier | <ul style="list-style-type: none"> Rapport qualité / prix Fidélisation |
| <ul style="list-style-type: none"> Desktop Smartphone Tablette | <ul style="list-style-type: none"> Desktop Smartphone Tablette |
| <ul style="list-style-type: none"> Ranger l'appartement au niveau de la cuisine | <ul style="list-style-type: none"> Consulter le catalogue pour une nouvelle réservation |



Passif



Stressé, veut se rassurer



Stressé, veut se rassurer



Satisfaction d'être arrivé à destination



Se détendre aux frais de l'entreprise



Fatigue, retour à la maison



Passif

- Envoi d'un mail pour demander des précisions pour le séjour (allergies, handicap)
- Envoi d'un sms recapitulatif et préventif (météo)
- Option annulation par sms sans frais jusqu'au jour même

- Bracelet connecté pour ouvrir la chambre et d'autres facilités, payer des services supplémentaires, recevoir les factures sur son compte personnel
- Box de bienvenue

- Espace salon modulable pour se transformer en espace coworking ou salle à manger pour repas à plusieurs
- Synchroniser ses outils avec l'écran plat afin de pouvoir visionner ses photos, films, documents de travail, seul ou plusieurs
- Faire des barbecues dans le jardin
- Espace de coworking dans l'hôtel pour réseauter + intranet
- Espace de réunion pour inviter ses clients à travailler
- Service payant = facture + scan ticket carte bleue sur compte perso

- SMS warning pour prévenir des frais éventuels + taxe de séjour
- Signer le check out
- Ne pas attendre son taxi
- Box de retour avec questionnaire, points de fidélité, offres promotionnelles pour revenir en séjour personnel, un petit chocolat

- Enregistrer mes préférences de consommateur
- Proposer un service de fidélité
- Obtenir des recommandations pour mes prochaines destinations
- Obtenir des offres promotionnelles



1. PRÉ-RÉSERVER

2. RÉSERVER

3. PRÉPARER

4. ARRIVER

5. SÉJOURNER

6. RENTRER

7. EVALUER

Création d'un compte en ligne dès la
réservation pour retrouver facture et
notes de frais

3. PRÉPARER

5. SÉJOURNER



Points d'intérêts, évènements locaux,
soyez informés des sorties par mail dès
votre réservation

3. PRÉPARER



SMS préventif pour informer de la
météo du séjour

4. ARRIVER



Box de bienvenue pour goûter les
produits locaux



Bracelet connecté

- clef pour ouvrir toutes les facilités de l'hôtel
- synchroniser ses performances sportives d'avant séjour avec celles futures dans l'hôtel
- retrouver ses factures
- calcul taxe de séjour
- cumul de points de fidélités



PRO

PERSO

4. ARRIVER

5. SÉJOURNER



Notes de frais : retrouver/ajuster les factures + scans des tickets de carte bleue dans votre espace personnel

5. SÉJOURNER

A modern living and dining area. On the left, a dining table with four dark wood chairs is set with a white cup and saucer. In the background, a kitchenette features dark wood cabinets, a microwave, and a sink. On the right, a light-colored corduroy sofa is positioned against a large, dark wood-paneled wall. A small brown cushion with a striped scarf is on the sofa. In front of the sofa, a dark wood coffee table holds a laptop, a bowl of green fruit, and a white mug. A wall sconce is visible on the white wall between the kitchen and the living area.

Invitez vos collègues à travailler et
manger dans votre salon

5. SÉJOURNER



Invitez vos collègues ou vos amis à
un BBQ dans le jardin

5. SÉJOURNER



Profitez de nos espaces co-working
pour collaborer et réseauter

5. SÉJOURNER



Faîtes du sport pour rester en forme

HAVE A NICE TRIP !