

Starwood

Starwood est l'une des plus grandes sociétés hôtelières et de loisirs au monde. Elle possède, exploite, franchise et gère des hôtels, des complexes hôteliers et des spas sous ses neuf marques propres. Le Sheraton Denver Downtown, un espace de conférence et de réunion de premier plan, est fier d'offrir une expérience de marque exclusive qui non seulement répond aux attentes de ses clients, mais les dépasse également. Ce dévouement aux plus hauts niveaux de service et de qualité aide l'hôtel à attirer des centaines de conférences de plusieurs jours et des réunions de grande envergure chaque année.



« Bigtincan a contribué à l'acquisition de plus de 50 millions de dollars de revenus pour les réunions et les congrès depuis que nous avons commencé à utiliser la plateforme. »

Brian Atchison

Directeur, Ventes et marketing, The Westin New Orleans Canal Place

Défi

La pression est forte pour faire bonne impression au premier contact.

Le service des ventes du Groupe est chargé d'attirer et de contractualiser avec les prospects qui souhaitent réserver de grandes salles pour des conférences importantes de plusieurs jours et les chambres qui vont avec.

Ces réservations représentent un chiffre d'affaires important pour l'hôtel et une dépense importante pour l'organisateur de l'événement. Il n'est donc pas surprenant que les organisateurs d'événements potentiels souhaitent pouvoir voir à quoi ressemble le site et se faire une idée de son style et de sa qualité aussitôt que possible dans le processus d'achat. Ils doivent s'assurer que le site sera professionnel et élégant, et soutenir leurs efforts pour un événement réussi.

Au cours des années précédentes, les visites sur site étaient le moyen le plus courant pour aider les organisateurs d'événements à décider où organiser leur événement. De nos jours, les planificateurs choisissent souvent leurs options sans même mettre un pied dans l'hôtel. Avant de décider d'engager une discussion sérieuse avec le service commercial, les organisateurs d'événements potentiels peuvent désormais accéder aux informations dont ils ont besoin en ligne et baser leur sélection de lieux possibles sur les descriptions des sites, les services disponibles et, plus important encore, les photos de l'hôtel et de ses installations pour les réunions.

« Le Hub d'engagement nous a finalement donné un bon moyen de montrer notre site d'espaces de réunions depuis notre bureau. La présentation en direct a éliminé le besoin d'une visite sur site pour conclure. »

Même si le processus de sélection du site peut prendre des mois, une concurrence féroce de la part de boutique hôtels et autres grandes chaînes hôtelières rend crucial la présentation visuelle du site le plus attrayant le plus rapidement possible.

L'équipe commerciale Groupe de Denver était frustrée d'essayer de vendre son site virtuellement sans le bénéfice d'une visite du client potentiel. « Nous faisons preuve d'une grande créativité, en essayant de créer le meilleur PowerPoint visuel possible, sans pouvoir ajouter de vidéo ou de photos haute résolution, qui ne représentaient pas la beauté et la qualité de notre espace. » Brian Atchison, Directeur, Ventes et Marketing.

Le fait d'assembler des visuels et des liens vers des sites Web n'a pas seulement donné lieu à une expérience visuelle non attrayante pour le client, mais Brian et son équipe ont constaté qu'ils perdaient un temps précieux en testant à plusieurs reprises la taille des fichiers PowerPoint envoyés suites à des erreurs de réception. Ils étaient de plus incapables de déterminer à quel moment du long cycle de vente ils devaient assurer le suivi de leurs clients. Par conséquent, la plupart des appels des commerciaux se sont soldés sans réservations clientes.

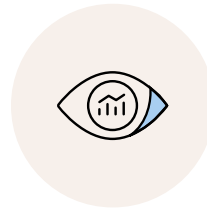
Mettez une bibliothèque riche de contenus à portée de main des organisateurs d'événements

La solution Bigtincan : Hub d'engagement

Pendant les appels de vente, Brian et son équipe ont commencé à utiliser le Hub d'engagement de Bigtincan pour partager des photos, des plans du site et des vidéos, instantanément avec les organisateurs d'événements potentiels. Dans certains cas, ils ont pu éliminer la nécessité d'une visite sur place et passer directement au processus contractuel, parce qu'ils ont pu montrer de manière très détaillée la beauté et la capacité de leur site du centre-ville de Denver.

« Parce que nous sommes en mesure de naviguer rapidement entre les présentations, nous avons toujours une réponse à portée de main, et nous donnons l'image d'une force de vente très compétente. »

En plus d'utiliser la démonstration instantanée comme un précieux outil de vente, l'équipe de Brian s'appuie fortement sur les données d'analyse des vues par diapositive fournies par le Hub d'engagement. En montrant les diapositives consultées et en leur transmettant l'activité de leurs prospects, ils savent exactement ce qui les intéresse et quand ils sont sur le point de prendre une décision sur le lieu de l'événement.



« Du point de vue du leadership commercial, j'apprécie les fonctionnalités analytiques qui mesurent l'utilisation et l'engagement client. »

“

Bigtincan permet aux équipes de ventes du Westin New Orleans Canal Place de faire passer leur message commercial aux clients potentiels qui ne peuvent venir visiter les lieux de réunions qu'ils souhaiteraient réserver.

Brian Atchison
Directeur, Ventes et marketing, The Westin New Orleans Canal Place

Bien que les visites soient moins fréquentes, les taux de réservations sont en hausse.

L'équipe commerciale du Denver Downtown Seraton est toujours ravie de faire visiter les lieux à des clients en prospection. Mais désormais, l'équipe de Brian peut également traiter avec succès avec des prospects qui préfèrent réduire leurs déplacements ou même faire leur choix final de manière virtuelle.

Bigtincan nous a permis de générer plus de 50 millions de dollars de chiffre d'affaire en réunions et séminaires depuis que nous l'utilisons.

Grâce à la gestion de contenu et d'engagement clés en mains de la plateforme, les équipes commerciales ne manquent jamais de visuels séduisants sur leur établissement.