

Qu'est-ce qu'un hôtel PMS et à quoi sert-il ?

Vous travaillez dans le secteur hôtelier ? Vous êtes propriétaire ou gérant d'hôtel, de maison d'hôte ou d'autre hébergement touristique ? Il se peut que vous deviez superviser une équipe interne, des employés, de multiples canaux de distribution... et bien sûr, répondre aux attentes de vos clients ! C'est là que repose la réussite de votre business. La satisfaction de vos invités et l'expérience qu'ils retiendront de leur séjour.

Aujourd'hui, avec le passage au digital du secteur touristique, les plateformes de réservation en ligne se sont multipliées. Au même rythme, les logiciels qui visent à faciliter la gestion de votre logement touristique se sont aussi développés. OTA, Channel Manager, PMS, CRS... De nouveaux termes qui se sont installés dans le lexique de la gestion hôtelière, avec la digitalisation de ce secteur.

Dans cet article, nous vous parlons de ces outils, en particulier du PMS, ou Property Management System. Une interface incontournable pour tout établissement d'hébergement touristique. Afin de vous aider à mieux comprendre son utilité et ses bénéfices, nous allons d'abord passer en revue les caractéristiques de la gestion hôtelière et définir une centrale de réservation, ou CRS.

Qu'est-ce que la gestion hôtelière ?

Comme nous l'avons cité, l'expérience vécue par votre clientèle est au centre de tout métier du secteur touristique. Mais, en tant que gérant ou propriétaire de logements de vacances, ce résultat repose particulièrement sur vous et sur la stratégie que vous aurez mise en place avec votre équipe au préalable.

Vous le savez : être à la tête d'un commerce demande un sens aigu de la communication, trouver l'équilibre entre le leadership et le travail d'équipe... Et une grande capacité d'organisation !

Ceci peut devenir un véritable défi dans l'actualité, avec l'entrée du digital dans le marché du tourisme. Certainement, l'évolution du secteur hôtelier dans le net et la digitalisation des processus de réservation, ont des retombées positives sur le marché. Afin d'assurer une

organisation réussie, il est aujourd'hui nécessaire de se munir des outils de gestion adéquats.

C'est là qu'entre en jeu le PMS, en passant par une centrale de réservation bien configurée.

Qu'est-ce qu'une centrale de réservation (ou CRS) ?

Parlons donc du CRS... Comme son nom l'indique, une centrale de réservation (ou système de réservation centralisé), permet de gérer en temps réel les réservations de votre hôtel, à travers d'un unique logiciel. Toutes les informations relatives à votre établissement sont mises à jour et visibles sur toutes les plateformes de vos distributeurs, de manière synchronisée.

À travers cette seule interface, vous pouvez gérer tous les canaux de réservations : téléphone, agences de voyages, Online Travel Agencies (ou OTA), comparateurs, etc. Elle vous permet de parvenir à une clientèle potentielle au travers des stratégies mises en place par ces divers canaux.

Le CRS peut ainsi être considéré comme un pilier central de gestion hôtelière : que ce soit entre les fournisseurs et distributeurs, comme entre les logiciels ou autres systèmes utilisés au quotidien. Le système de réservation centralisé est donc un pont de communication unique et continu entre les sites webs, les channels managers et les PMS d'hôtel.

Mais qu'est-ce donc qu'un PMS d'hôtel ?

Comme nous l'avons cité, le Property Management System est un système de gestion spécialisé. Les fonctions de ce logiciel sont multiples : gestion des check-in/out, facturation, réservation, calcul des tarifs selon les saisons et selon le nombre de clients, création de plannings, connectivité... La liste est longue !

Et oui ! Les PMS, comme la plupart des logiciels, ont évolué. Ils proposent aujourd'hui des fonctionnalités qui vous aident à optimiser les services offerts par votre hôtel.

Techniquement, il s'agit d'un outil qui répertorie, d'un côté, l'ensemble des activités offertes par votre établissement, et de l'autre côté, toutes les informations relatives à vos clients. Comme un tableau de bord auquel, autant votre équipe que vos distributeurs (ou OTAs, telles que Booking, Expedia, etc), ont accès via votre centrale de réservation.