

# LE YIELD MANAGEMENT

[ACCUEIL](#)[ACTIVITES](#)[PARTENAIRES](#)[LE BLOG](#)[FAQ](#)[CONTACT](#)[GOOGLE](#)

## Votre stratégie Yield ?



**Je ne vends mes chambres qu'au tarif affiché !**

### Le Yield en deux mots

Le yield management est un système de gestion des capacités d'une entreprise de service qui a pour objectif l'amélioration et l'optimisation de son chiffre d'affaires.

Basé sur des analyses précises et une anticipation du comportement de la demande, il permet de calculer les meilleurs prix pour améliorer le profit.

[Read More](#)[ACTIVITES](#)[PARTENAIRES](#)[LE BLOG](#)[FAQ](#)[CONTACT](#)[GOOGLE](#)

## Ou j'optimise mes ventes ? Analysez !



**Je vends en suivant les techniques de Yield Management**

Si le yield management n'existait pas, les hôtels ne suffiraient pas à répondre à la demande en période d'affluence alors que ces mêmes hôtels seraient vides durant les autres périodes.

C'est l'ouverture de la chasse aux informations ! Surveillez les offres de la concurrence et analysez le comportement des consommateurs.

[Read More](#)

# Le Yield Management

## I- Qu'est-ce que le Yield Management?

↳ Définitions

↳ Pourquoi le Yield en hôtellerie ?

↳ Objectifs

## II) La mise en place du Yield dans l'hôtellerie

↳ Les étapes

↳ Les risques

## III- Les termes et notions importants relatifs au Yield

↳ Le marché

↳ PMS

↳ Pricing

↳ Élasticité

↳ Dilution

↳ Inventory Management

↳ Rate Management

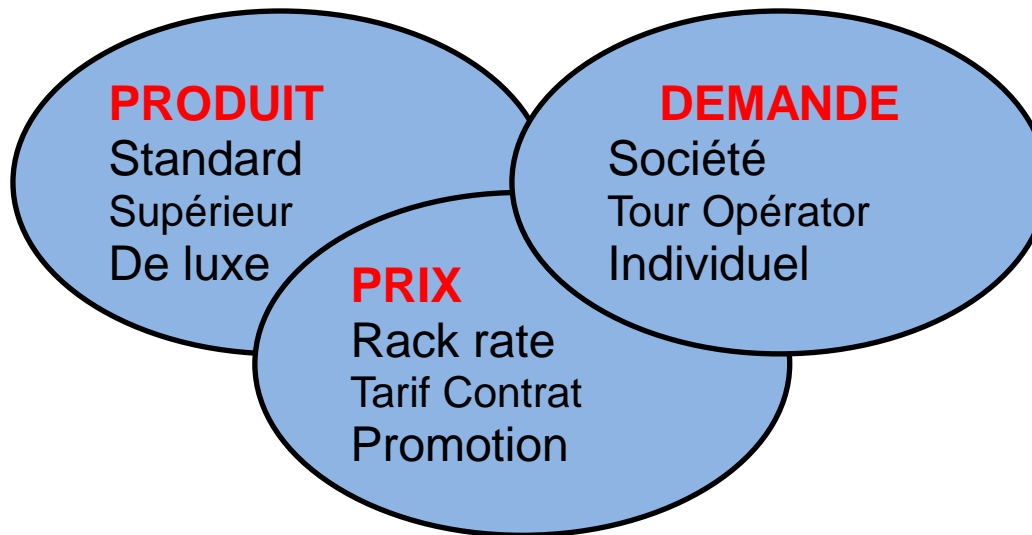
↳ Segment

↳ Budgets et PAC

# I- Qu'est-ce que le Yield Management?

## Définitions du Yield

3 Composantes de base à valoriser, 1 composante à maîtriser



**TEMPS** (délais de réservation, période, ...)



## En pratique :

-Le Yield management est la pratique qui consiste à essayer :

- de vendre ses chambre au **prix le plus élevé** lorsque la **demande est forte**
- et **utiliser le prix** pour attirer une clientèle sensible aux tarifs lorsque la **demande est faible**.

## Yield et synonymes :

- Revenue management
- Tarification en temps réel



**Gestion optimale des capacités**

## Pourquoi le Yield en hôtellerie ?

Le secteur hôtelier répond aux principaux critères requis pour sa mise en place :

- des **produits périssables (non stockables)**
- **une capacité fixe** ou contrainte nécessitant la sélection de la clientèle prête à payer le prix fort
- charges fixes élevées et charges fixes variables faibles
- une **clientèle segmentée**
- une offre de **produits tarifaires différenciée**
- une augmentation de la **concurrence**
- **ventes anticipées**

# Objectifs du Yield :

## Analyse interne :

Historique de  
l'hôtel  
Statistiques

## Connaissance du marché :

### Veille concurrentielle

#### Demande :

Quel est le prix qu'est prêt à payer le client?



Segmentation

*(par exemple pour un client affaires le premier objectif est d'avoir une chambre pour une date donnée, pour un client loisir individuel le prix peut être le premier critère de choix)*



Tarif adapté/Segment  
Dynamic pricing (tarification différenciée)

#### Environnement :

Rationalisation de l'information, prise en compte des évènements(ex: marché de Noel)

## Prise de décision :

Proposer le bon produit, au bon client, au bon moment et en bonne quantité  
(allotement à un voyageur par exemple)

Gestion optimale des capacités



Revenus

Planification des commandes  
Gestion du personnel

## II- La mise en place du Yield Management?

### - Connaissance du client :

Segmentation

Élasticité en fonction du segment

Outils : fichier client → GRC, CRM

- Inventory Management : étude de son produit → catégorie de chambres

- Rate Management : grille tarifaire par période, par segment : classe tarifaire et par catégorie de chambre

### - Prévision de la demande :

Outils : bases de données relatant l'historique (fichier EXCEL, logiciel PMS (property management system ex: Amadeus, Opera), logiciel de RM

### - Veille tarifaire

Outils : internet, outils gratuits (ex: trivago.com), outils payants (ex: fastbooking)

- Mise en place : plan d'action : tarification dynamique, réfléchir en terme de « revenu global » et non penser en terme de « revenu client par client », prévoir les conditions d'application des tarifs (prix ⇄ tarif) , prix RACK

- Gestion de la communication, de la réservation, de la réception

## Communication

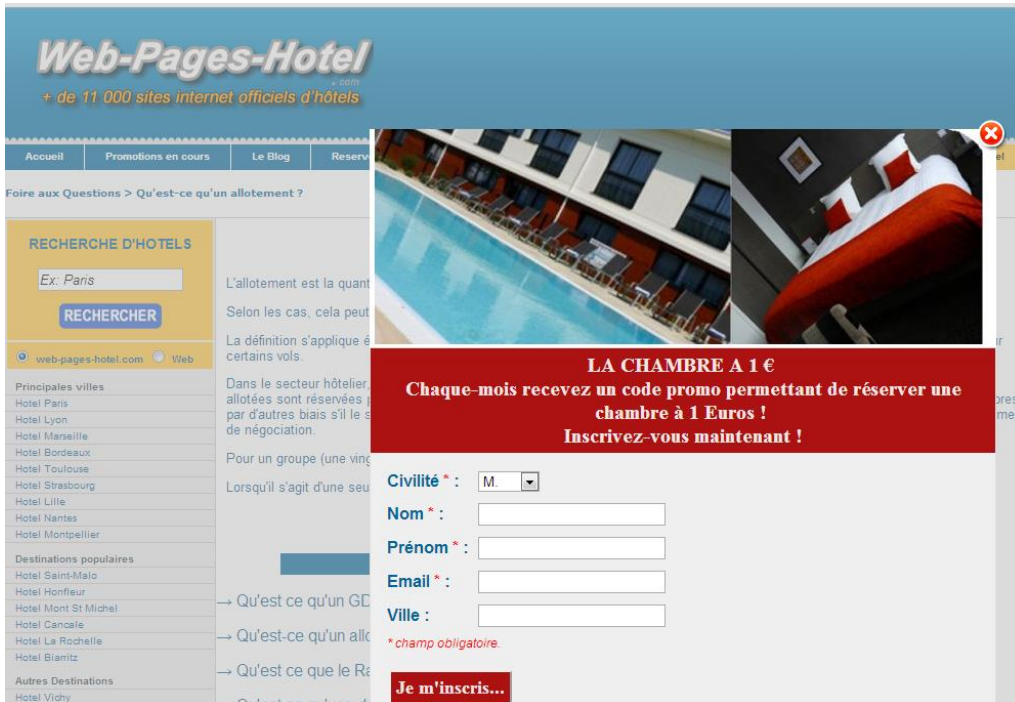
Utiliser le prix pour créer une demande qui n'existe pas sans cette offre, là est la clef du revenue manager.

Le but est de créer la demande avec une offre tarifaire attrayante qui sera communiquée aux clients et aux distributeurs.

Il sera intéressant par exemple pour une offre portant sur un week end, d'y inclure l'hébergement, de la restauration, et un programme d'activités.

**NB :** Avec la multiplication des moyens de distribution, il faut être débordant d'imagination et de créativité afin de se démarquer des pratiques des

concurrents !



**Web-Pages-Hotel**  
+ de 11 000 sites internet officiels d'hôtels

Accueil | Promotions en cours | Le Blog | Réserv

Foire aux Questions > Qu'est-ce qu'un allotement ?

**RECHERCHE D'HOTELS**

Ex: Paris

**RECHERCHER**

web-pages-hotel.com | Web

Principales villes  
Hotel Paris  
Hotel Lyon  
Hotel Marseille  
Hotel Bordeaux  
Hotel Toulouse  
Hotel Strasbourg  
Hotel Lille  
Hotel Nantes  
Hotel Montpellier

Destinations populaires  
Hotel Saint-Malo  
Hotel Honfleur  
Hotel Mont St Michel  
Hotel Cancote  
Hotel La Rochelle  
Hotel Biarritz

Autres Destinations  
Hotel Vichy

L'allotement est la quant  
Selon les cas, cela peut  
La définition s'applique à  
certains vols.  
Dans le secteur hôtelier,  
allotées sont réservées p  
par d'autres biais s'il le s  
de négociation.  
Pour un groupe (une ving  
Lorsqu'il s'agit d'une seu

Qu'est ce qu'un GE  
Qu'est-ce qu'un all  
Qu'est ce que le Re  
Qu'est ce qu'une di

**LA CHAMBRE A 1 €**  
Chaque-mois recevez un code promo permettant de réserver une  
chambre à 1 Euro !  
Inscrivez-vous maintenant !

Civilité \* : M. ▼  
Nom \* :   
Prénom \* :   
Email \* :   
Ville :

\* champ obligatoire.

**Je m'inscris...**







## Hotel Novotel Toulouse Aéroport ★

3,8 ★★★★★ 112 avis Google  
Hôtel quatre étoiles

[Site Web](#) [Itinéraire](#)

Adresse : 23 Impasse de Maubec, 31300 Toulouse  
Téléphone : 05 61 15 00 00

[Annonces](#) Vérifier la disponibilité ⓘ

Arrivée  Départ

- B. Booking.com** 69 € >  
Commentaires réels - Confirmation instantanée
- Hotels.com** 68 € >
- Expedia.fr** 68 € >
- Hotel Novotel Toulouse Purpan Aeroport** Afficher >  
Site officiel  
Obtenez entre 5 et 10 % de réduction en vous inscrivant ~~69€~~ gratuitement



## Hotel Novotel Toulouse Aéroport ★

3,8 ★★★★★ 112 avis Google  
Hôtel quatre étoiles

[Site Web](#) [Itinéraire](#)

Adresse : 23 Impasse de Maubec, 31300 Toulouse  
Téléphone : 05 61 15 00 00

💡 Économisez 86 € en choisissant un séjour du sam. 7 oct. au dim. 8 oct.

[Annonces](#) Vérifier la disponibilité ⓘ

Arrivée  Départ

- B. Booking.com** 156 € >  
Commentaires réels - Confirmation instantanée
- Amoma.com** 166 € >
- Hotel Novotel Toulouse Purpan Aeroport** Afficher >  
Site officiel  
Obtenez entre 5 et 10 % de réduction en vous inscrivant gratuitement ~~156€~~
- Hotels.com** 154 € >



**Tarif différent en fonction de la date d'arrivée**



# Hotel Novotel Toulouse Aéroport

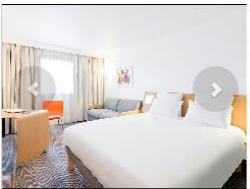
3,8 ★★★★★ 112 avis Google  
Hôtel quatre étoiles

Adresse : 23 Impasse de Maubec, 31300 Toulouse  
Téléphone : 05 61 15 00 00

[Annonces](#) Vérifier la disponibilité

Arrivée  Départ

- B. Booking.com** 69 € >  
Commentaires réels - Confirmation instantanée
- Hotels.com** 68 € >
- Expedia.fr** 68 € >
- Hotel Novotel Toulouse Purpan Aeroport** Site officiel Afficher  
Obtenez entre 5 et 10 % de réduction en vous inscrivant ~~69€~~ gratuitement



## CHAMBRE SUPÉRIEURE - LIT QUEENSIZE & CANAPÉ-LIT 1 PLACE

À partir de 25 m<sup>2</sup> Max : x 3

Découvrez les chambres supérieures au Novotel Toulouse Purpan Aéroport et profitez d'un séjour placé sous le signe du calme et de la sérénité. Entièrement équipée et pouvant accueillir jusqu'à 2 adultes et un enfant, choisissez le confort chez Novotel.

**TARIF ANTICIPE** Réservez le plus tôt possible et prépayez pour bénéficier de notre meilleur tarif. [Détails >](#)

- Paiement en ligne
- Non remboursable
- Petit-déjeuner non inclus

**TARIF MEMBRES**  
Adhérez en réservant

TAXES NON COMPRISES : 4.84 EUR	<b>60.80 EUR</b>	<b>RÉSERVER</b>
PRIX TOTAL TVA INCLUSE POUR 1 NUIT		
OU		

**TARIF NON-MEMBRES**

TAXES NON COMPRISES : 4.84 EUR	<b>64.00 EUR</b>	<b>RÉSERVER</b>
PRIX TOTAL TVA INCLUSE POUR 1 NUIT		



Du 06/10/2017 au 07/10/2017  
1 nuit

[MODIFIEZ VOTRE RECHERCHE](#)

[POURQUOI RÉSERVER SUR ACCORHOTELS.COM](#)

- Meilleur prix garanti
- Online check-in / Fast check-out
- Programme de fidélité



## CHAMBRE EXÉCUTIVE - LIT QUEENSIZE & CANAPÉ-LIT 1 PLACE

À partir de 25 m<sup>2</sup> Max : x 3

Des attentions particulières pensées spécialement pour vous. Les chambres Exécutives du Novotel Toulouse Purpan Aéroport vous accueillent en VIP et vous offre tout le confort nécessaire afin de répondre à toutes vos attentes durant vos séjours à Toulouse.

**TARIF ANTICIPE** Réservez le plus tôt possible et prépayez pour bénéficier de notre meilleur tarif. [Détails >](#)

- Paiement en ligne
- Non remboursable
- Petit-déjeuner non inclus

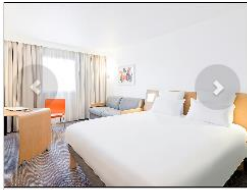
**TARIF MEMBRES**  
Adhérez en réservant

TAXES NON COMPRISES : 4.84 EUR	<b>79.80 EUR</b>	<b>RÉSERVER</b>
PRIX TOTAL TVA INCLUSE POUR 1 NUIT		
OU		

**TARIF NON-MEMBRES**

TAXES NON COMPRISES : 4.84 EUR	<b>84.00 EUR</b>	<b>RÉSERVER</b>
PRIX TOTAL TVA INCLUSE POUR 1 NUIT		

**Tarif différent en fonction du type de chambre**



### CHAMBRE SUPÉRIEURE - LIT QUEENSIZE & CANAPÉ-LIT 1 PLACE

À partir de 25 m<sup>2</sup>

Max : x 3

Découvrez les chambres supérieures au Novotel Toulouse Purpan Aéroport et profitez d'un séjour placé sous le signe du calme et de la sérénité. Entièrement équipée et pouvant accueillir jusqu'à 2 adultes et un enfant, choisissez le confort chez Novotel.

#### TARIF ANTICIPE

Réservez le plus tôt possible et prépayez pour bénéficier de notre meilleur tarif.

- Paiement en ligne
- Non remboursable
- Petit-déjeuner non inclus

[Détails >](#)

#### TARIF MEMBRES

Adhérez en réservant

TAXES NON COMPRISES : 4.84 EUR

**60.80**

PRIX TOTAL TVA INCLUSE POUR 1

OU

#### TARIF NON-MEMBRES

TAXES NON COMPRISES : 4.84 EUR

**64.00**

PRIX TOTAL TVA INCLUSE POUR 1



Du 06/10/2017 au 07/10/2017  
1 nuit

#### TARIF ANTICIPE - PETIT DEJEUNER INCLUS

Réservez maintenant à un tarif spécial et profitez d'un petit déjeuner à tarif préférentiel.

[Détails >](#)

**ACCORHOTELS.COM**  
Feel Welcome

**Rappel immédiat et gratuit**

Une question sur votre réservation ?  
Une demande spécifique ?  
Nous sommes là pour y répondre.

France

Votre numéro

**Valider**

powered by

**79.61** EUR

PRIX TOTAL TVA INCLUSE POUR 1 NUIT

**RÉSERVER**

OU

**83.80** EUR

PRIX TOTAL TVA INCLUSE POUR 1 NUIT

**RÉSERVER**

[Détails >](#)

in tarif modifiable et annulable sans frais.

**60.80** EUR

PRIX TOTAL TVA INCLUSE POUR 1 NUIT

**RÉSERVER**

#### TARIF MEMBRES

Adhérez en réservant

TAXES NON COMPRISES : 4.84 EUR

**84.55** EUR

PRIX TOTAL TVA INCLUSE POUR 1 NUIT

**RÉSERVER**

OU

#### TARIF NON-MEMBRES

TAXES NON COMPRISES : 4.84 EUR

**89.00** EUR

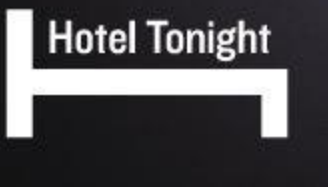
**RÉSERVER**

**Tarif différent en fonction du type de service acheté et du type de tarif**

The screenshot shows the Orbitz website interface. At the top, there are navigation links for Hotels, Flights, Vacation Packages, Cars, Cruises, Deals, and Activities. A search bar is prominently displayed with a 'Where' field and 'Check-in'/'Check-out' date pickers. A blue banner on the left lists search filters: Flight only, Hotel only, Car only, Activities, Cruises, Flight + Hotel, Flight + Car, Hotel + Car, and Flight + Hotel + Car. A 'Save 15% on select hotels' offer is highlighted with the promo code J2M4JG. The right side features a large promotional banner with fireworks and the text 'Take the 4th back, we'll help! Save 15% on select hotels'. Below the search bar, there are sections for 'FREE Mobile Apps' and 'Orbitz Anywhere' with a 'Search' button. At the bottom, there are 'Hot hotel deals' for various cities like Popoia, Las Vegas, California, Florida, Hawaii, Mexico, and Chicago.

**Le voyageur américain Orbitz affiche des offres différentes selon que les visiteurs utilisent un PC ou un ordinateur d'Apple. Ces derniers dépensent en effet en moyenne 30% de plus dans la location d'un hôtel sur le site.**

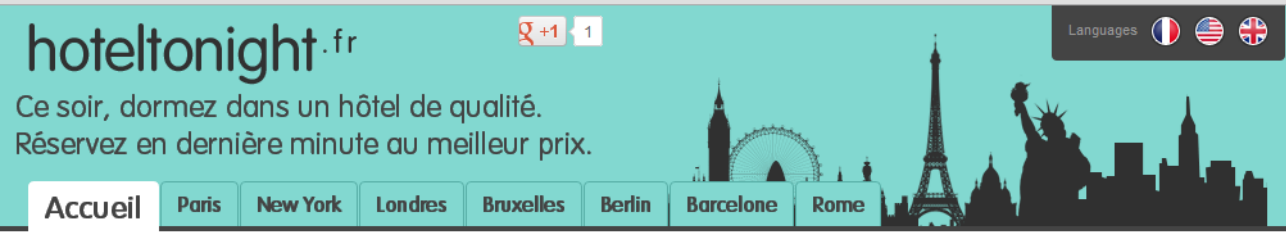
Les cibles du marketing en ligne s'affinent un peu plus. D'après [le site du Wall Street Journal](#), l'agence de voyage en ligne américaine Orbitz a introduit un nouveau critère dans l'ordre d'affichage de ses résultats: l'utilisation d'un Mac ou d'un PC. Les adeptes des ordinateurs fabriqués par Apple se verront ainsi proposer en première page des offres plus coûteuses que celles recommandées aux utilisateurs de Windows.



# HotelTonight, application de réservation d'hôtel de dernière minute



Lancé en 2011, HotelTonight simplifie la réservation de chambre d'hôtels de dernière minute sur iPhone, iPad et Android et offre chaque jour à partir de midi, heure locale, la possibilité de réserver une chambre d'hôtels pour le soir même. (USA)



Hoteltonight  
Site internet

## Recherchez votre hôtel à travers le monde

Choisissez votre destination

Arrivée prévue le  Départ prévu le









Mes dates sont flexibles

Chambre(s)  Adultes (18 ans et +)  Enfants (0 à 17 ans)

Chaîne hôtelière  Nombre d'étoiles

**Rechercher votre hôtel**

## Découvrez notre sélection d'hôtels

- |   |   |
|---|---|
|  Berlin<br>NH Berlin Kurfuerstendamm<br>80.11€<br>4.0      |  Rome<br>Siarhotels Michelangelo<br>93.49€<br>4.0                     |
|  Barcelona<br>Petit Palace Opera Garden<br>94.50€<br>3.0 |  London<br>Shafesbury Premier London Notting Hill<br>115.73€<br>3.5 |
|  Brussels<br>NH Brussels City Centre<br>126.00€<br>3.5   |  Paris<br>Hôtel Magenta Paris<br>160.65€<br>4.0                     |
|  Paris<br>Hôtel Pavillon Opéra<br>170.11€<br>3.0         |  Paris<br>Hôtel Cervantes Paris<br>187.65€<br>4.0                   |

Découvrez les hôtels par destination

La France possède également un acteur sur ce marché, qui semble attirer les investisseurs. En effet, la start-up marseillaise [VeryLastRoom](#), [fondée en août 2011](#) par Nicolas Salin et Sébastien Houzé, a annoncé hier la mise en ligne de son application. Sélectionnée parmi les finalistes de la [Startup competition](#), l'application iPhone propose chaque jour, de midi à 2 heures du matin, des promotions sur des chambres d'hôtels à réserver pour le soir même, avec des prix qui descendent centimes par centimes. S'appuyant sur le slogan, "Plus tu réserves tard, moins tu payes !", **VeryLastRoom** propose des promotions allant jusqu'à -70%.



D'ores et déjà disponible sur l'App Store, VeryLastRoom compte 150 hôtels partenaires, répartis dans les principales villes françaises telles que Paris, Marseille, Nice, Lyon, Toulouse, Strasbourg, Nantes. La start-up compte, à terme, étendre son offre auprès de 1000 hôtels partenaires en France

# III / Lexique

## ↳ PMS :

Property Management System, c'est le logiciel hôtelier.

## ↳ Pricing :

Ensemble de techniques permettant de fixer le prix d'un produit en fonction des caractéristiques, du niveau de demande estimé et du marché de ce produit.

Le prix optimal permet de maximiser le CA de ce produit.

Le prix peut être :

- Fixe : ne pas varier
- Avoir un niveau de saisonnalité : varier selon la date de consommation
- Avoir 2 niveaux de saisonnalité : varier selon la date de consommation et la date d'achat
- **Dynamique** : varier selon le niveau de demande anticipé au moment de l'achat

## ↳ Différence entre prix et tarifs :

Prix : valeur nominale d'un produit à un instant donné pour une date donnée avec des conditions données (ex : 78€)

Tarif : ensemble de conditions indissociables qui incluent notamment le prix (ex : tarif prépayé, non modifiable et non remboursable / tarif flexible, pas de frais de modifications ou d'annulations jusqu'à J-1)



### ↳ Élasticité:

relation entre l'évolution des prix et de la demande (savoir si un segment de clientèle est sensible à une baisse ou hausse des prix)

### ↳ Dilution:

On parle de dilution du revenu lorsqu'en baissant les prix, on n'augmente pas le CA.

### ↳ Inventory Management :

C'est l'étude du produit chambre en mettant en valeur les attributs physiques et de services associés = définir des catégories de chambres

### ↳ Rate Management :

Grille tarifaire différenciée par période, par segment de clientèle et par catégorie de chambre. Elle permet une meilleure communication avec le marché.