



REED & MACKAY

EXTRAORDINARY TRAVEL MANAGEMENT

www.reedmackay.com

Sabre[®]

ÉTUDE DE CAS REED & MACKAY

Une TMC multinationale restructure ses réservations d'hôtels avec Sabre

Reed & Mackay gère un éventail de clients provenant de secteurs variés et pouvant se montrer très exigeants sur leurs besoins en matière de voyage. La société est basée à Londres et possède plusieurs succursales en EMEA, Amérique du Nord et APAC

OBJECTIFS: Reed & Mackay est née en 1962 avec un unique agent au sein d'une compagnie d'assurances. C'est dans les années 90 qu'elle a commencé à accroître son offre et ses services, évoluant vers une TMC (Travel Management Company) de premier plan apportant des services haut de gamme à des milliers de voyageurs d'affaires.

Une étape clé de cette évolution fut le développement de son propre système de vente, le R&M/iQ, en 2002. Cette approche innovante leur a permis de rechercher 150 % de tarifs de plus que n'importe quelle autre TMC d'alors.

Les efforts entrepris pour élaborer son propre système de réservation ont amené Reed & Mackay à rechercher des partenaires partageant cette démarche visionnaire.

Tout en continuant à améliorer et étendre son offre, Reed & Mackay recherchait un moyen simple et direct d'augmenter rapidement la gamme d'hôtels de luxe accessible via R&M/iQ.

Le but était de pouvoir réserver l'intégralité des itinéraires avec vols et hôtels au sein d'un seul et unique système.

La solution évidente fut de choisir Sabre comme partenaire, ouvrant instantanément l'accès à une variété immense d'hôtels haut de gamme afin de répondre exactement aux besoins des clients de Reed & Mackay. « Nous mettons l'accent sur les destinations affaires et cela est solidement pris en charge dans

»

« Nous mettons l'accent sur les destinations affaires et cela est solidement pris en charge dans Sabre »

TOM RIGBY,
Directeur commercial, Reed & Mackay

Sabre », déclare Tom Rigby, directeur commercial de Reed & Mackay.

Les réservations hôtelières sont un élément clé dans le service sur-mesure offert aux clients. « C'est un sujet extrêmement sensible pour le client et une partie essentielle de chaque voyage. »

PLUS D'EFFICACITÉ SUR LES RÉSERVATIONS D'HÔTELS

Reed & Mackay a créé son propre système de vente R&M/iQ et s'est associée avec Sabre pour offrir un choix hôtelier immense.

Ainsi, les agents peuvent prendre des décisions mieux adaptées lorsqu'ils créent des itinéraires personnalisés pour leurs clients. Ils gagnent également en efficacité puisqu'ils réservent vols et hôtels sur la même plateforme. Reed & Mackay estime avoir trouvé en Sabre le partenaire idéal pour poursuivre sa croissance et son expansion internationale.

Offrir aux clients les meilleurs tarifs sur un large choix d'hôtels haut de gamme

ACTIONS: Grâce à la puissance des Web Services, l'intégration de Sabre dans R&M/iQ permet à Reed & Mackay de réserver exactement ce que le client désire. « Avec Sabre, nous savons que nous avons une longueur d'avance et qu'aucun client ne nous appellera en affirmant avoir trouvé un meilleur tarif ailleurs, » déclare Tom Rigby.

La puissance combinée de Sabre et R&M/iQ permet aux agents de Reed & Mackay de prendre rapidement des décisions sur-mesure à chaque réservation. Les données supplémentaires comme les photos et les promotions pour chaque hôtel sont facilement accessibles et augmentent la confiance de l'agent ainsi que la rapidité du processus de réservation.

Résultat : un gain de temps précieux. Une réservation en dehors de Sabre et R&M/iQ prendrait de 10 à 20 minutes en incluant l'appel à l'hôtel et la saisie manuelle des données dans R&M/iQ. Ce délai est réduit à tout juste 2 à 3 minutes avec Sabre et R&M/iQ. « Toutes les informations sont présentes dans un seul système et vous n'entendrez jamais une conversation du type « je vais essayer de trouver » avec un de nos clients », dit Tom Rigby.

Avec une économie moyenne de 12 minutes par réservation, le temps total gagné par Reed & Mackay sur les 125 000 réservations d'hôtel effectuées l'année dernière pourrait s'élever à 25 000 heures, simplement en utilisant R&M/iQ et Sabre.

Pour une société dont le précepte est « un agent = un compte client », ces gains de temps sont essentiels afin que les agents puissent se consacrer à bâtir leurs relations clients et mieux identifier leurs besoins particuliers en lieu et place de devoir téléphoner aux hôtels pour effectuer des réservations.

Parmi les autres avantages de la réservation via Sabre et R&M/iQ, citons le suivi amélioré des voyageurs ainsi que le respect du devoir de protection. Reed & Mackay a développé R&M/protect, un système de sécurité permettant aux travel managers de créer des rapports de suivi des voyageurs pour toutes les réservations d'hôtel effectuées via R&M/iQ. « Presser un bouton suffit à voir sur une carte dans R&M/iQ et en direct qui est affecté, avec la possibilité d'extraire des rapports, et c'est exactement ce que nos clients voient dans R&M/Portal dans le cadre du service R&M/Protect. »



1962

Naissance de Reed & Mackay



2002

Lancement de R&M/iQ



15

Ans de collaboration entre Reed&Mackay et Sabre



« Les clients peuvent voir à quelle vitesse nous effectuons les réservations, ce qui nous donne un avantage concurrentiel significatif sur les autres TMC. »

TOM RIGBY,
Directeur commercial, Reed & Mackay



« Avec Sabre, nous savons que nous avons une longueur d'avance et qu'aucun client ne nous appellera en affirmant avoir trouvé un meilleur tarif ailleurs. »

TOM RIGBY,

Directeur commercial, Reed & Mackay



12 minutes

Économisées à chaque réservation avec Sabre



25,000 heures

Économisées chaque année avec Sabre

Un service à la clientèle plus rapide, plus transparent et plus efficace, ainsi qu'un développement continu

RÉSULTATS: En réservant les hôtels avec Sabre, Reed & Mackay ses clients profitent d'une vitesse sans égale, une couverture totale, ainsi que d'une efficacité et un suivi considérablement améliorés. « Les clients peuvent voir à quelle vitesse nous effectuons les réservations, ce qui nous donne un avantage concurrentiel significatif sur les autres TMC. »

En outre, après 15 ans de partenariat, Reed & Mackay bénéficie d'une relation privilégiée avec Sabre, avec des contacts quotidiens et une collaboration presque identique à celle de deux services internes d'une même société.

Angelina Bunting, Hotel Product Manager chez Reed & Mackay, précise qu'elle est en contact tous les jours avec Sabre par e-mail ou téléphone avec des questions et « qu'ils sont toujours serviables et très réactifs. »

La proximité entre les deux sociétés a permis à Reed & Mackay d'adapter et de développer sa technologie pour répondre à tous ses besoins avec le soutien et l'assistance de Sabre. « C'est une relation basée sur une disponibilité et une ouverture totales », déclare Tom Rigby.

Reed & Mackay fait confiance à Sabre pour soutenir son développement futur, car tous deux partagent une stratégie axée sur l'innovation et la croissance en continu.

« À mesure que nous nous développons à l'international, Sabre nous apporte son aide sur ces marchés clé », ajoute Tom Rigby. « Nous nous assistons mutuellement dans notre croissance et sommes ravis d'avoir trouvé en Sabre le partenaire idéal. »

Sabre

Sauf mention contraire, toutes les marques commerciales et/ou marques de service sont la propriété d'une filiale de Sabre Corporation, y compris ais non limité à Sabre et Sabre Travel Network. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs sociétés respectives. Sabre Corporation, No 1 Church Road, Richmond, UK TW9 2QE. http://fr.eu.sabretravelnetwork.com/home/resources/secrets_successful
© 2003-2018 Sabre GLBL Inc. Tous droits réservés.