

Booking.com

(votre assistant pour vos
réservations d'hébergement)

par Michel Gagné
janvier 2017

Plan de la présentation

- La petite histoire des réservations en ligne
- Booking vs Expedia
- Démonstration de Booking.com
- Avantages d'utiliser un intermédiaire
- Sous le capot d'un grand site web comme Booking.com

La petite histoire

Années 1970-1980 : réservations à travers une agence de voyages

- Le processus était long
- Le client avait peu de choix
- Le client avait peu d'information sur l'établissement
- Peu d'hébergeurs avaient des canaux de distribution pour rejoindre les clients, donc il y avait peu de concurrence et les hébergeurs pouvaient maintenir des prix élevés
- L'agence de voyages prélevait une commission, ce qui augmentait le coût pour le client

La petite histoire

Début des années 1990 : les hébergeurs s'annoncent sur le web

- Le client a plus de choix et d'information
- Il peut éviter les commissions des agences de voyages
- Mais les hébergeurs sont difficiles à trouver sur le web et il y a des problèmes de standardisation des informations et des prix
- En plus, il y a des problèmes de langues

La petite histoire

Fin des années 1990 : Apparition des intermédiaires comme Booking et Expedia

- Ces intermédiaires standardisent la présentation des informations et des prix sur les établissements d'hébergement et résolvent les problèmes de langues
- Ils permettent aussi aux clients d'évaluer les établissements

La petite histoire

Années 2000 : apparition des agrégateurs comme Trivago et Kayak

- Ces agrégateurs mettent les intermédiaires en concurrence les uns avec les autres

La petite histoire

Années 2010 : apparition des perturbateurs de marché comme AirBNB

- Ils permettent à tout le monde de devenir hébergeur et, par le fait même, ils inventent un nouveau type d'hébergement
- Ils réduisent le pouvoir des fournisseurs et des gouvernements
- Quelques statistiques pour Montréal
 - Nombre de touristes qui ont visité Montréal avec Airbnb dans la dernière année : 150 000
 - Nombre d'hôtes Airbnb à Montréal : 4000
- Ils font baisser les prix

Les gouvernements et les hébergeurs traditionnels rouspètent, mais devront s'adapter (comme l'industrie de la musique)

Booking vs Expedia

- Booking est le leader incontesté de la réservation en ligne d'hébergement
- Capitalisations boursières des deux compagnies
 - Booking : 76 B \$
 - Expedia : 18 B \$
 - Ford : 50 B \$
 - GM : 57 B \$
- Modèles d'affaires
 - Booking : consignment-commission
 - Expedia : achat-revente

Démonstration de Booking

Avantages des intermédiaires

- Réservation en français
- Grand choix de types d'hébergement
- Grand choix d'établissements
- Garanti du meilleur prix
- Format standardisé
- Une seule entrée de vos coordonnées
- Une garantie de sécurité
- Évaluation par les clients des établissements
- Un recours en cas de problèmes

Sous le capot de Booking

Des nombres astronomiques

- Disponible en 42 langues
- Propose 1 125 000 établissements d'hébergement dans 212 pays
- Réserve plus de 1 000 000 nuitées par jour

Sous le capot de Booking

Les employés

- 13 000 employés
 - 4500 représentants gérant les contrats avec les hôtels
 - 4500 employés de centres d'appel
 - 800 employés au département d'informatique
 - des traducteurs, des employés des ressources humaines, des employés de comptabilité

Sous le capot de Booking

L'obsession de la croissance

- Sur Internet, à maturité, il n'y a de la place que pour un ou deux joueurs
- Donc, un site Internet doit croître à tout prix (pour Booking, 30 à 40 % par année depuis 10 ans)
- Les leviers de croissance de Booking :
 - La publicité et les partenariats
 - L'efficacité du site web (fonctions et temps de réponse)
 - L'engagement des employés (rétention et reconnaissance)
 - Le respect des fournisseurs d'hébergement
 - Le service à la clientèle à travers les centres d'appel