

LOUVRE HOTELS GROUP PLACE LA TECHNOLOGIE AU CŒUR DE L'EXPERIENCE CLIENT AVEC L'OUVERTURE DU 1ER ÉTABLISSEMENT LABELLISÉ « SMART INSIDE » EN EUROPE



Louvre Hotels Group, 2ème groupe hôtelier européen et filiale de Jin Jiang International, 2ème groupe hôtelier mondial, dévoile son nouveau label « SMART INSIDE » à Lyon, au cœur du pôle économique à proximité de l'aéroport de Bron. La promesse est simple : il s'agit du 1er hôtel européen du segment *midscale* 100% connecté à chaque étape du parcours client pour un séjour plus fluide, sûr, connecté et ludique. Pur produit du *Global Innovation Center*, la plateforme R&D du groupe basée entre Paris et Shanghai, cet hôtel du futur est intelligent, écologique et sécurisant.

Smart Inside, le nouveau label de Louvre Hotels Group

Après le lancement réussi en 2017 du premier Campanile Smart Hotel à Shanghai, Louvre Hotels Group lance son label technologique en Europe au sein du Campanile Smart Lyon Bron. Ce premier hôtel intelligent labellisé «SMART INSIDE» propose **13 innovations au cœur du parcours client** pour un séjour augmenté tout confort. Lancé tout d'abord sous la marque Campanile, ce label est duplicable sur toutes les marques du groupe, partout dans le monde. Les technologies innovantes de l'hôtel sont centralisées au sein d'une Web App, version *light* d'une application classique, ne nécessitant pas de téléchargement ou d'identification sur le mobile. Intuitive, elle est disponible n'importe où, n'importe quand et sur tous supports connectés.

Le concept du label est simple : **proposer un complément technologique pour vivre une expérience « touchless » fluide et rapide.** Cependant, à tout moment, le client peut faire le choix de sortir de son expérience technologique pour rejoindre un parcours classique. Les équipes seront toujours présentes, quel que soit le choix de parcours, pour guider, expliquer et conseiller. En outre, au-delà du parcours client, les technologies sont également mises au service des équipes en proposant par exemples des solutions fluidifiant le contrôle des chambres, la maintenance ou la conciergerie.

Une expérience technologique tout au long du parcours client

Des technologies de pointe sont insérées à chaque point de contact stratégique du parcours client.

Dès son arrivée, il peut s'enregistrer par le biais d'une borne connectée permettant un check-in en toute autonomie à n'importe quelle heure. Lors de cette étape, il découvre un premier QR Code géant qui ouvre la Web App, compagnon digital qui le guidera pendant son séjour. Pour rejoindre les étages, plus besoin de toucher les boutons, on peut appeler l'ascenseur directement depuis son smartphone. Une fois dans la chambre, rien n'est laissé au hasard pour faire vivre une expérience sur-mesure. Un service de conciergerie en ligne et un robot assurant le service en chambre sont disponibles. Le client peut également ajuster les réglages de la chambre, des scénarios lumineux à la température ambiante. Pour plus de divertissement, une TV connectée permet de diffuser et visionner ses contenus préférés à partir de son smartphone (plateforme VOD, playlists musicales, etc.). Une envie de lecture ? La Web App donne accès à un large catalogue de presse rassemblant plus de 7 000 références de magazines et journaux nationaux et internationaux. Pour les faims de loup, un bar-restaurant connecté donne accès à une carte gourmande et de saison, disponible en click & collect ou livraison pour ravir les palais sans se déplacer. Au cœur du lobby, il peut également personnaliser son café latte ou sa bière grâce à une imprimante sur mousse qui reproduit le motif ou la photo de son choix.

Des technologies et des équipes au service du développement durable

Le Smart Hotel Lyon Bron a pour ambition de devenir un acteur de référence de la ville durable de Lyon, élue capitale européenne du tourisme durable et intelligent en 2019. Les équipes de l'établissement, toutes formées au développement durable, ont donc mis en place une stratégie locale pour engager toutes leurs parties prenantes autour de 3 piliers :

- **l'innovation au service de l'environnement** : l'hôtel est doté d'un BMS (*Building Management System*) qui permet de suivre et améliorer les consommations énergétiques via des capteurs de présence en chambre et des scénarios spécifiques. Le client peut également bénéficier gratuitement d'un accès à des bornes de recharge pour voitures électriques installées à l'entrée de l'hôtel ;
- **l'engagement local** : l'établissement est également implanté au plus près de son écosystème local, en proposant un accès à la mobilité durable, à des produits locaux et à des sorties éco-responsables au sein de la ville de Lyon. Il propose également une initiative très engagée : le café suspendu. Elle consiste à payer deux cafés: l'un pour soi et l'autre pour un client démuné.
- **la sensibilisation client** : tout au long de son expérience tant technologique que physique, le client a accès à un contenu de sensibilisation. Par exemple, des « *nudges** » destinés à inciter aux bons gestes sont implantés dans les points de contact clés du parcours client. Enfin, l'hôtel propose également un service unique pour engager ses clients : il leur remet leur clé de chambre dans un porte-carte ensemencé de graines de saison (aromates, fleurs, etc.), destinées à être plantées par le client lui-même ou par les équipes de l'établissement : un moyen ludique de contribuer à la biodiversité.

*Nudge : Un nudge est une incitation douce ou coup de pouce donné à un individu, notamment pour le sensibiliser aux bons gestes environnementaux ou sociaux.

« Cet hôtel du futur est le fruit d'une collaboration interculturelle, entre la France et la Chine pour proposer un produit à la fois innovant, connecté et respectueux de son environnement. Après un test réussi à Shanghai, nous sommes extrêmement fiers de lancer ce nouveau concept sur le segment midscale français. »

Pierre-Frédéric Roulot, CEO Louvre Hotels Group

Contact Presse We Agency

Constance Billiet

+33 1 44 37 22 11 - +33 6 73 29 35 80

constance.billiet@we-agency.fr

Contact Presse Louvre Hotels Group Marie Nonell

mnonell@louvre-hotels.com

A propos de Louvre Hotels Group

Louvre Hotels Group est un acteur majeur du secteur de l'hôtellerie mondiale, dont le portefeuille compte aujourd'hui plus de 1 500 hôtels dans 54 pays. Il dispose d'une offre hôtelière complète de 1 à 5 étoiles avec les marques historiques de Louvre Hotels Group : Royal Tulip, Golden Tulip, Campanile, Tulip Residences, Kyriad, Kyriad Direct, Tulip Inn, et Première Classe ; les 5 marques du réseau Sarovar en Inde, le groupe Hôtels & Préférence, ainsi que la marque chinoise Metropolo. Le groupe a également un accord de distribution avec le groupe Barrière.

Louvre Hotels Group est une filiale de Jin Jiang International Holdings Co., Ltd., 2ème groupe hôtelier mondial.