



## **B&B HOTELS choisit la CDP imagino pour des données clients à forte valeur ajoutée**

*Paris, le 22 mai 2023* - B&B HOTELS, la plus forte croissance hôtelière en Europe dans le segment “value-for-money”, décide de mettre l’accent sur la relation client et s’adjoit les talents d’imagingo pour déployer sa Customer Data Platform (CDP) qui, en améliorant l’expérience clients, valorise leurs données. En 1990, le groupe ouvre ses premiers établissements en Bretagne. Un peu plus de trois décennies plus tard, B&B HOTELS en compte plus de 700, soit plus de 64 000 chambres dans 15 pays différents. Avec un sursaut de près de 50 % de son CA entre 2019 et 2022, B&B HOTELS affiche un chiffre d’affaires flirtant avec le milliard d’euros.

### **Les enjeux**

Pour optimiser sa relation clients, B&B HOTELS décide de garantir une expérience client cohérente et pertinente à chaque interaction, qu’elle soit en ligne ou in situ. Sur le plan technologique, pour mener à bien ce projet, il a fallu industrialiser, fluidifier et performer la chaîne de valeur de la donnée.

Côté business, les enjeux consistent à améliorer la relation client et la pertinence des actions marketing, à stimuler selon les besoins et comportements des différents profils de clients et à optimiser les investissements marketing.

### **L’objectif du dispositif**

La CDP imagino mise en place permet de répondre aux différents objectifs de B&B HOTELS en :

- créant une vue client unifiée et simplifiée
- optimisant la stratégie marketing grâce à une centralisation en temps réel des données clients
- segmentant et personnalisant les campagnes marketing
- augmentant le ROI des actions marketing

## Le déploiement

Parmi les différents cas d'utilisation identifiés pour générer de la valeur à partir de la CDP, les premiers à avoir été déployés sont :

- la gestion des campagnes marketing pour donner plus de valeur au cycle de vie consommation du client
- l'exploitation des données en ligne en temps réel sur le site et l'application
- l'utilisation des médias payants et réseaux sociaux pour générer des revenus

Voici ce que montrent les premiers résultats :

- un temps de création d'audience divisé par 5
- le doublement du nombre d'attributs clients disponibles pour les pays
- une création de valeur incrémentale immédiate.

*“La mise en place de la CDP imagino a déjà commencé à porter ses fruits ! Nous allons bientôt déployer d'autres cas d'utilisation et avons hâte d'en observer les effets. Au regard des premiers résultats obtenus, nous sommes confiants quant à l'efficacité de la solution”,* explique El-Mustapha Barkani, VP Customer & Loyalty chez B&B HOTELS.

### À propos d'imagino

imagino permet aux entreprises de reprendre le contrôle de leurs données client et de rendre cette donnée compréhensible et accessible aux départements marketing, finance, service client. Par un procédé automatique de découverte des données, la possibilité de lier des bases distinctes entre elles, imagino simplifie la création de vos clients à la demande pour enrichir la donnée, et activer les clients à partir d'informations « first party » pertinentes. [www.imagino.com](http://www.imagino.com)

### À propos de B&B HOTELS

B&B HOTELS est l'un des plus importants groupes d'hôtels économiques en Europe. Fondé à Brest en 1990, le Groupe dispose d'un réseau de bientôt 700 hôtels à travers 15 pays, en Europe et au Brésil. B&B HOTELS a connu une croissance exponentielle en 2022 avec l'ouverture de 97 nouveaux hôtels, et entend poursuivre cette dynamique en 2023.

Positionné sur le segment value-for-money, B&B HOTELS s'est fixé pour mission d'offrir à ses clients confort et qualité au meilleur rapport qualité-prix. Empathie, intégrité, inclusion, simplicité et amélioration continue sont les valeurs fondatrices du Groupe.

B&B HOTELS est également activement engagé en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises. Pour répondre aux attentes des consommateurs et apporter crédibilité et transparence à ses actions visant à avoir un impact social et environnemental positif, B&B HOTELS est désormais certifié en durabilité par l'organisme indépendant SOCOTEC.

Fabrice Collet est le Président et CEO de B&B HOTELS depuis 2016. Depuis 2019, Goldman Sachs est le principal actionnaire de B&B HOTELS.

**Contact Presse :**

Seyitin Apithy - 06 64 04 71 84

[seyitin@lanouvelle-agence.com](mailto:seyitin@lanouvelle-agence.com)