

IHG annonce la bonification de son programme de fidélisation primé, IHG® Rewards Club

Plaçant la barre encore plus haute au chapitre de la personnalisation, le plus important programme hôtelier de récompenses du monde met un échelon supplémentaire à la portée de ses membres

Soucieux de renforcer et de personnaliser ses relations avec ses quelque 84 millions de membres à l'échelle mondiale, InterContinental Hotels Group (IHG) annonce aujourd'hui d'intéressantes améliorations à son programme de fidélisation primé [IHG® Rewards Club](#).

Selon le Rapport des tendances 2015 d'IHG, les consommateurs n'attendent pas seulement des échanges simples avec leurs marques préférées, ils cherchent une relation enrichissante fondée sur la confiance. C'est pourquoi ils favorisent les marques offrant de réelles façons de les fidéliser à long terme.

À la suite d'études poussées sur les attentes des membres à l'égard d'un programme de récompenses, IHG® Rewards Club lance un nouvel échelon supérieur procurant à ses membres les plus fidèles de remarquables avantages personnalisés. Selon ces mêmes études, les membres cherchent d'abord une réelle « reconnaissance » de leur fidélité. IHG leur offre ainsi une meilleure gamme d'expériences personnalisées avant, pendant et après leur séjour afin de gagner leur confiance en les valorisant et en comprenant leurs besoins.

Susanna Freer Epstein, première vice-présidente, Marketing de fidélisation de la clientèle, IHG, explique : « Nos études révèlent que les membres se tournent vers notre famille d'enseignes puisqu'ils cherchent une expérience personnalisée avant, pendant et après leur séjour. Nous voulons récompenser leur fidélité, alors nous parsèmerons ce dernier d'expériences à leur mesure. De plus, nous tenons à remercier nos champions de fidélité d'une façon toute particulière, d'où le lancement d'un nouvel échelon supérieur. Ces quelques améliorations ne sont qu'un début, car nous bonifierons encore notre programme à plusieurs reprises dans les prochains mois. »

L'évolution du programme [IHG® Rewards Club](#) se poursuivra en 2015 et en 2016 :

- Nous lancerons en juillet 2015 un **nouvel échelon supérieur** à l'intention des membres comptant 75 000 points admissibles ou ayant séjourné dans les hôtels [IHG](#) pendant 75 nuitées admissibles au cours d'un an.
- **Du jamais vu dans le domaine**, le programme IHG® Rewards Club **doublera le nombre de points** qu'accumulent ses membres les plus fidèles lors d'un séjour admissible. Ceux ayant atteint le nouvel échelon supérieur auront d'ailleurs la possibilité d'**accumuler 25 000 autres points** ou de faire d'un ami ou d'un membre de leur famille un membre Platine.
- Nous avons repensé la structure des **critères d'admissibilité** à tous les échelons afin de faciliter l'accès de nos membres fidèles à certaines récompenses. Désormais, l'échelon Or sera ouvert dès l'accumulation de 10 000 points admissibles ou après la dixième nuitée admissible, et les membres Or ne devront accumuler que 40 000 points admissibles ou séjourner pendant 40 nuitées admissibles pour atteindre l'échelon Platine.
- IHG se donne les moyens de mieux connaître ses membres et de tirer profit de l'information au moyen de son nouveau système de **gestion des relations avec la clientèle (GRC)**. Grâce à celui-ci, les hôteliers sauront accueillir les membres selon leurs préférences tout au long de leur séjour et leur proposer des services et des expériences qui leur correspondent vraiment, qu'il s'agisse d'une chambre dans un certain secteur de l'hôtel, d'un type d'oreiller particulier, de possibilités de réservation sur mesure ou d'offres spéciales suivant le séjour.
- Pour privilégier ses habitués, dès mai 2016, IHG remettra à zéro la banque de points des membres IHG® Rewards Club n'ayant ni accumulé ni échangé de points en douze mois. Pour éviter de perdre ses points, un membre devra simplement en échanger quelques-uns ou rester une nuitée admissible dans l'un des 4 800 hôtels d'IHG pendant l'année.
- Le programme IHG® Rewards Club offre une multitude de possibilités pour accumuler des points ou les échanger contre des récompenses au moyen de son catalogue mondial en ligne, notamment des nuitées gratuites ou à prix réduit Reward Nights dans ses hôtels, des vols, le téléchargement de musique, des appareils électroniques, des cartes-cadeaux et bien d'autres.

Tous les membres continueront de jouir des meilleurs avantages dans le domaine, qui valent au [IHG® Rewards Club](#) le titre de programme de récompenses de l'industrie hôtelière préféré à l'échelle mondiale. Pour n'en nommer que quelques-uns : accès Internet gratuit, nuitées gratuites ou à prix réduit Reward Nights sans date d'interdiction, aucune pénalité en cas d'annulation, la multitude de récompenses de son catalogue mondial en ligne et des innovations numériques comme l'enregistrement mobile.

-- 30 --

Pour plus d'information, merci de contacter :

Jade Lavallée Labossière
Hill + Knowlton Stratégies
514 375-2730
Jade.lavallee-labossiere@hkstrategies.ca