

N°3064 > 2€50

Du 19 au 25 avril 2013

WWW.LECHOTOURISTIQUE.COM

L'ECHO

touristique

✓ 5 RAISONS DE
NE PAS OUBLIER LA TUNISIE

🛒 LA GRANDE BRADERIE
DE PRINTEMPS DES TO

🌐 DESTINATION
LES PERLES DU DANUBE



E-TOURISME

Pourquoi les voyageurs décrochent de vos sites



Yield manager : sur le qui-vive face aux prix

Vendre au bon tarif, au bon moment, au bon client, sur le bon canal, via le bon réseau, en véhiculant le bon message... Telle est la lourde tâche de ce métier.

© Arto / Fotolia

i L'avis du professeur



**PAMÉLA HIDOUX,
COORDINATRICE DES
ENSEIGNEMENTS, ESCAET**

Il y a de vraies différences entre le pricing, le yield et le revenue management. Le premier étant la fixation du prix, le second

consistant à faire évoluer ce prix en fonction de certaines variables (typologies de clients, classe, conditions de vente...) et le revenue management intégrant une dimension plus large en traitant la fixation et la variation tarifaire mais aussi tous les moyens permettant de vendre son produit pour venir supporter sa stratégie yield (marketing, commercial, webmarketing...). Cependant, d'un acteur à un autre, ces nuances ne sont pas toujours intégrées de la même manière et le yield manager peut avoir un rôle de revenue manager ou être intégré à des équipes pricing... Les organisations peuvent varier.

Ces métiers vont encore évoluer car on prend également, aujourd'hui, en considération des critères qualitatifs comme les avis ou encore les services additionnels, ce qui oblige à revoir et redéfinir des indicateurs, des méthodes d'analyse et des adaptations de stratégies. Ces métiers sont en perpétuelle évolution quel que soit l'acteur.

Pour que le yield management puisse s'appliquer, il faut que le produit soit périssable, que les charges fixes soient importantes et les charges variables faibles, que la réservation puisse être anticipée par rapport au départ... On retrouve donc ce métier dans les années 80 dans les compagnies aériennes mais rapidement chez les autres transporteurs, tels que les compagnies ferroviaires, les loueurs de voitures, ainsi que chez les hôteliers, au niveau des hôtels et des sièges. Le yield manager doit optimiser les revenus en segmentant les classes tarifaires, les typologies de clientèle, les typologies de chambre et leur faire correspondre des tarifs plus ou moins évolutifs ainsi que des conditions d'applications. Une fois cette feuille de route décidée, il devra suivre les montées en charge des réservations, les comparer aux années, mois, semaines, jours précédents ainsi qu'à ceux de la concurrence et ajuster les tarifs afin d'optimiser au mieux les revenus et le nombre de réservations. Il doit définir les indicateurs qui vont lui permettre de piloter son activité (taux d'occupation, prix de vente, Rev'Par, No show...) et va devoir prendre en compte les démarches commerciales, marketing, webmarketing de l'entreprise afin d'intégrer ces coûts dans l'analyse adaptée à sa stratégie.

Un métier qui touche tous les secteurs

Ce métier a également fait son apparition chez les tour-opérateurs et chez certains pure players. On trouve des pricing analysts, des yield managers, des revenus ma-

i L'avis d'un ancien élève

STÉPHANIE RANNOU,
YIELD & E-DISTRIBUTION MANAGER,
MARANATHA HÔTELS & RÉSIDENCES

« Je travaille pour Maranatha Hôtels & Résidences, un groupe hôtelier disposant de 21 hôtels répartis entre Paris, la Vallée du Rhône, la Provence, le Languedoc-

Roussillon et la Côte d'Azur. Mon poste s'articule autour de deux missions principales : fournir aux hôtels les outils et les leviers permettant d'optimiser leur distribution, et apporter aux hôteliers les supports et techniques aidant à anticiper la demande et analyser le marché afin de proposer l'offre tarifaire la plus pertinente possible. Mon rôle est de les accompagner et de les conseiller au mieux sur leur commercialisation web. Aujourd'hui, il est important que je m'adapte à la particularité de chacun de nos établissements (localisation, catégorie, enseigne) ainsi qu'au développement du groupe.

nagers, des responsables optimisation... les principes de bases ne sont pas tous aussi forts que chez les producteurs primaires mais les stratégies de yield s'appliquent très bien et font aujourd'hui la différence. Il s'agit également de définir des tarifs en fonction des prix d'achat, de l'assemblage des prestations et de la marge. Il est important de prendre en compte ici les possibilités de rétrocession et de faire les bons choix, de prendre en considération également les problématiques commerciales, de distribution, marketing et webmarketing et de savoir à partir de quand il faut ouvrir des promotions, pousser un produit pour une campagne particulière sur le site lorsque les réservations ne sont pas assez importantes. Il faudra également définir les indicateurs, analyser, réajuster et piloter l'activité.

On le voit même faire son apparition au sein de certains réseaux d'agences de voyages ou d'éditeurs de solutions technologiques.

→ L'essentiel de cette formation...

Cursus : Bac+5 type ESCCA d'Angers (plus généraliste) et MBA spécialisé International Travel Management à l'ESCAET (spécifique au tourisme et aux voyages).

Salaires : Rémunération fixe ou mixte (fixe + variable) en fonction des entreprises. À l'embauche, les salaires tournent autour de 30 à 35 K€ et évoluent rapidement.

Opportunités : Yield manager ou revenue manager junior, qui évolue en 2 à 3 ans vers des postes senior, de responsable yield manager, de directeur optimisation ou revenue management.

Les atouts pour réussir

#1 L'EXPERTISE SECTEUR

Maîtrise du fonctionnement de l'acteur concerné et de son environnement concurrentiel, des méthodes de distribution, du vocabulaire spécifique (PNR, Rev'Par, Taux d'occupation, Surbooking, Volés, DP, F&B...).

#2 L'EXPERTISE TECHNIQUE

Maîtrise des outils d'informatique générale (Excel en particulier) et spécifique (CRS et RMS en particulier).

#3 LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Assurance avec les chiffres, méthodologie d'analyse et de mise en place de tableaux de bord, savoir-faire dans la définition des indicateurs de performance.

#4 LES QUALITÉS PERSONNELLES

Dynamisme, rigueur, goût pour les chiffres et l'analyse, aisance relationnelle, maîtrise des langues.

à consulter

Retrouvez toutes les informations sur la formation sur www.escaet.fr

