



## L'e-distribution manager, un négociateur online

S'assurer que ses hôtels soient distribués sur le web de façon optimale et pertinente, tel est le rôle de l'e-distribution manager.

© Fotolia

### **i** L'avis du professeur



**CÉLINE VADAM,  
FORMATRICE, ESCAET**

*La distribution hôtelière a évolué, il ne suffit plus d'être présent partout mais d'optimiser ses canaux de distribution. En effet, les intermédiaires coûtent très cher aux hôte-*

*liers, avec des taux de commission pouvant atteindre des sommes importantes. Il leur faut donc rationaliser l'utilisation de ces canaux en tenant compte du volume d'affaires qu'ils apportent, en le relativisant avec les frais imputés, mais aussi avec l'image de marque que procure le distributeur à l'hôtel. Le rôle du e-distribution manager évolue vers une stratégie plus minutieuse, où les analyses et le retour sur investissement sont des clés pour mettre en place de nouveaux partenariats et maintenir ceux déjà en place. L'e-distribution manager se tourne aussi vers de nouvelles technologies de distribution, avec les applications mobiles et tablettes. Il doit donc s'adapter à ces nouveaux supports qui proposent des fonctionnalités et une approche client différente. L'objectif est d'aider les hôteliers à se familiariser avec ces nouveaux modes de distribution et de communication. Enfin, même si l'e-distribution manager travaille beaucoup avec la technologie, il ne doit pas oublier le côté humain, qui constitue une part décisive de la réussite de son travail en amont, dans le contact avec les hôteliers et la vulgarisation des actions qu'il souhaite mettre en place, et avec les clients finaux qu'il doit tenter de séduire par l'intermédiaire de ses distributeurs.*

**R**éservé un hôtel sur Internet n'est plus une sinécure. Entre le site enseigne de l'hôtel, les agences de voyages en ligne, les plates-formes hôtelières, le client a l'embarras du choix grâce au e-distribution manager, qui doit s'assurer que son ou ses hôtel(s), soi(en)t présent(s) de façon pertinente sur les canaux de distribution, à la fois BtoC et BtoB.

L'e-distribution manager doit d'abord mettre en place des partenariats entre son hôtel et les distributeurs puis négocier les conditions de ces partenariats. Une fois le partenariat validé, l'e-distribution manager est en charge de sa mise en place technique, faisant le lien entre les équipes de développement technologique des distributeurs et les outils de gestion et distribution des stocks des hôteliers (CRS). Gérer ces connectivités est une partie centrale de son métier. Lorsque le partenariat est actif, l'e-distribution manager doit l'animer, en créant des promotions, des offres thématiques, des newsletters... Il doit aussi s'assurer que les actions proposées sont bien mises en place, que son ou ses hôtels sont correctement mis en valeur sur les différents sites et que les tarifs publiés sont cohérents. Toujours à la recherche de nouvelles sources de revenus, l'e-distribution manager effectue un travail de veille pour identifier de nouveaux canaux de distribution, le positionnement de la concurrence et évaluer leur potentiel pour sa marque. Il est donc en relation avec les départements Revenue Management et Marketing et Communication afin d'optimiser la gestion de ces canaux de distribution, qui est aujourd'hui au cœur des stratégies d'entreprises.

**i L'avis d'un ancien élève**



**AUDREY MOTARD,  
E-DISTRIBUTION MANAGER  
CHEZ SEH PUIS MMV**

*Ce qui me plaît dans l'e-distribution, c'est que c'est un secteur qui évolue sans arrêt, avec de nouveaux entrants tous les ans, de nouvelles technologies et le*

*besoin sans cesse de se renouveler et de mettre à jour ses connaissances. Le secteur hôtelier, que j'ai intégré après mon MBA à l'ESCAET, d'abord chez SEH puis chez MMV, ajoute de la complexité car la distribution hôtelière se présente comme un véritable enchevêtrement de canaux et d'outils qui ne parlent pas toujours le même langage. Mais c'est un milieu très convivial et la relation avec les hôteliers est très enrichissante.*

**Relationnel et pédagogie**

Un des succès d'une stratégie de e-distribution, est la relation avec les hôteliers. En effet, ce sont eux qui peuvent être chargés d'appliquer la stratégie en ouvrant et fermant à la vente certaines offres et certains canaux de distribution, et qui vont autoriser la mise en place d'actions de mise en avant de leurs produits. Il est important pour l'e-distribution manager de travailler avec eux. L'e-distribution manager a de ce fait un rôle d'accompagnement et de formation auprès des hôteliers pour les sensibiliser à l'utilisation des différents outils technologiques nécessaires à la mise en place de stratégies affûtées. Il travaille aussi en collaboration avec les services marketing et commercial, afin d'harmoniser les différentes offres et actions mises en place sur les canaux directs et indirects. Il effectue aussi un suivi des ventes, qui déterminera les actions à définir pour booster certains canaux. Il travaille avec les services réservation et facturation pour le suivi et la redistribution du paiement des commissions à certains distributeurs.

**→ L'essentiel de cette formation...**

**Cursus :** Bac + 5, soit après un Master spécialisé type MBA Spécialisé International Travel Management à l'ESCAET (spécifique au tourisme et aux voyages).

**Salaires :** Le salaire moyen de départ est autour de 30 à 33 K€ mais augmente à mesure que le portefeuille clients s'étend.

**Postes :** On commence comme e-distribution assistant puis on évolue vers des postes de manager. On peut également aller vers des postes incluant des responsabilités marketing ou de Revenue Management.

**à consulter**

Retrouvez toutes les informations sur la formation sur : [www.escaet.fr](http://www.escaet.fr)



**Les atouts pour réussir**

**#1 L'EXPERTISE SECTEUR**

*Maîtrise des spécificités de l'industrie hôtelière et des outils utilisés par les hôtels, connaissance des canaux de distribution et de leur fonctionnement.*

**#2 L'EXPERTISE TECHNIQUE**

*Maîtrise des outils de bureautique Word, Excel et PowerPoint, maîtrise des outils de distribution et du monde hôtelier (CRS, Channel Manager, PMS).*

**#3 LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**

*Goût pour la technologie, esprit d'analyse, capacité de prise de décision.*

**#4 LES QUALITÉS PERSONNELLES**

*Dynamisme, réactivité, pédagogie, adaptabilité, calme et méthode lors de la gestion des beugs.*