

## CONTEXTE

23h47 un mardi de février. À Paris, un couple décide d'aller à Phuket le week-end suivant. Ils ouvrent WhatsApp et écrivent au Catch Beach Club. À Phuket, il est 5h47 du matin. Le message reste dans le vide.

Le Catch Beach Club, beach club premium du groupe Twinpalms à Phuket, reçoit en haute saison près de 150 messages WhatsApp par jour. Des demandes en français, en anglais, en russe, en thaï, en chinois, en arabe. Des questions simples, des cas complexes, des urgences à toute heure. Entre deux services, les hôtesse jonglent entre les centaines de guests présents sur place et un téléphone qui ne s'arrête jamais.

En haute saison, la réalité opérationnelle devient intenable :

- Les hôtesse doivent gérer simultanément les guests sur place et un flux constant de demandes WhatsApp
- Les requêtes arrivent en pleine nuit, tôt le matin, ou en plein rush du service de midi
- Les plus chanceuses obtiennent une réponse tardive. Les autres restent sans réponse, noyées sous les nouveaux messages du jour
- La clientèle internationale écrit dans des langues que l'équipe ne maîtrise pas toujours
- Conséquence : des clients perdus, et un manque à gagner difficile à mesurer

## CHIFFRES CLÉS

150+

messages traités  
par jour en haute saison

+7

langues servies  
en temps réel

30s

temps de réponse  
moyen

Zéro

demande perdue  
hors heures de serviceLa solution ? *Un agent IA conversationnel déployé sur WhatsApp.*

Disponible 24/7, multilingue par défaut, connecté en temps réel aux outils opérationnels du club. L'agent capte chaque demande entrante, la qualifie, propose la zone disponible adaptée, encaisse le paiement, et confirme la réservation. L'humain reste dans la boucle uniquement pour les cas qui le nécessitent.

## ARCHITECTURE TECHNIQUE



## ✓ Réservation de bout en bout

De la première question du guest jusqu'à la confirmation de paiement, sans intervention humaine pour les cas standards.

## ✓ Données dynamiques en temps réel

L'équipe modifie horaires, règles métier ou exceptions VIP. L'agent les applique immédiatement.

## ✓ Synchro prix &amp; zones

Les mises à jour de prix et de disponibilités sont reflétées instantanément côté agent.

## RÉSULTAT

L'agent IA traite 100% des demandes entrantes en moins de 30 secondes, dans toutes les langues. Le manager humain garde le contrôle stratégique et n'intervient que sur les cas qui le nécessitent. Plus aucune réservation ne tombe dans le vide.

Vous opérez un business à fortes interactions clients ?  
Réservez 30 minutes pour discuter de votre cas →