

Success Story

Une clientèle comblée grâce à Dynamic Currency Conversion

«Dynamic Currency Conversion (DCC) désigne la fonction de conversion automatique des monnaies de SIX Payment Services. Nos clients internationaux l'utilisent très souvent: ils sont plus de la moitié à apprécier ce service pour payer sans numéraire. En outre, grâce à la garantie sur le cours de change, nos hôtes bénéficient des meilleurs taux.»

Anja Preiser, cheffe de réception
Seehotel Hermitage, Lucerne (Suisse)



Anja Preiser, cheffe de réception, dans un entretien sur DCC, le système de conversion automatique des monnaies de SIX Payment Services.

Mme Preiser, pourquoi avoir choisi DCC de SIX Payment Services?

A la réception, nous avons besoin de nouveaux terminaux pour les règlements sans espèces. Lorsque nous les avons commandés, la conseillère de SIX Payment Services a évoqué les avantages de la fonction DCC. Comme nous nous efforçons en permanence non seulement de satisfaire notre clientèle internationale, mais aussi de la surprendre agréablement, ce service cadre parfaitement avec notre philosophie.

Avec la fonction DCC, la procédure de paiement est-elle plus compliquée?

Non. Nos collaborateurs se sont vite adaptés et ils l'utilisent tous les jours. Nous la mentionnons systématiquement à nos hôtes internationaux qui règlent sans espèces. Comme auparavant, le montant est saisi en francs suisses. Sur le terminal, le client voit la somme s'afficher à la fois en francs suisses et dans la monnaie de sa carte. S'il opte pour un règlement avec DCC, le total est automatiquement converti dans la monnaie de sa carte sur le terminal.

Comment réagissent vos hôtes?

Ils sont vite convaincus des avantages de DCC. Ils bénéficient des meilleurs cours de change, quotidiennement actualisés. De surcroît, si le même jour et avec la même carte, l'un d'eux a réglé une autre transaction à un cours de conversion plus avantageux, SIX Payment Services lui rembourse la différence. De plus, ils ont accès à toutes les monnaies courantes. Ce service est bien accueilli: plus de la moitié de nos clients internationaux l'utilisent pour payer commodément dans la monnaie de leur carte.

Vous collaborez depuis plusieurs années avec SIX Payment Services. Êtes-vous satisfaite de la qualité de ses services?

Outre son expérience, ce que nous apprécions au plus haut point, c'est sa fiabilité en matière de paiements sans numéraire. La coopération avec SIX Payment Services est très bonne, simple et efficace. J'ai contacté récemment son service clientèle: une demi-heure plus tard, sa conseillère m'a rappelée. Peu après, j'ai reçu une offre par e-mail et nous avons convenu d'un rendez-vous. Lors de sa visite, elle nous a conseillés de façon très pertinente. A ses yeux, c'était naturel.

Situation initiale

A l'Hôtel Hermitage, chaque hôte doit se sentir bien accueilli, et ce, du début à la fin de son séjour. Cela va du premier contact, le jour de son arrivée, à la remise de la note, lors de son départ. Cet hôtel renommé était en quête, pour sa clientèle internationale, d'une solution de paiement optimale. Auparavant, seuls les francs suisses étaient acceptés. Ce n'est que de retour chez eux que les hôtes étrangers prenaient enfin connaissance du taux de change appliqué, en consultant le relevé de leur carte.

Objectif

Il fallait trouver une solution simple – acceptant les monnaies les plus courantes – et pratique pour les clients. En outre, il fallait qu'elle s'intègre sans difficultés aux nouveaux terminaux POS. Outre une prise en main rapide par le personnel, elle ne devait pas compliquer la facturation.

Solution

La conversion automatique des monnaies DCC (Dynamic Currency Conversion) de SIX Payment Services convertit instantanément toutes les monnaies courantes à un cours de change quotidiennement actualisé. Le client est ainsi assuré de toujours bénéficier du meilleur cours.

Sur chaque transaction DCC, l'Hôtel Hermitage bénéficie d'une rétrocession de commission très intéressante (kickback). Sur le terminal, l'employé saisit simplement le montant à régler en francs suisses. Le client voit le total s'afficher en francs suisses et dans la monnaie de sa carte. Il ne lui reste plus qu'à choisir entre les deux.

DCC – de quoi s'agit-il?

La conversion automatique des monnaies DCC (Dynamic Currency Conversion) convertit automatiquement chaque montant à régler dans la monnaie de votre clientèle internationale – directement sur votre terminal.



Avantages pour vous

Avec DCC, vous bénéficiez des avantages suivants:

- Taux de revenu DCC attrayant (kickback) pour chaque transaction DCC
- Cours de change actualisé quotidiennement
- Garantie du cours de change pour le paiement au POS – un argument convaincant en faveur de DCC
- Toutes les devises usuelles sont disponibles pour DCC
- Pas d'effort supplémentaire – déroulement des paiements inchangé

Avantages pour vos clients internationaux

DCC a de nombreux avantages pour vous, mais aussi pour vos clients internationaux:

- Garantie du cours de change pour le paiement au POS – cela crée la confiance en DCC
- Le titulaire peut payer dans la monnaie de sa carte
- Transparence – votre client voit immédiatement sur le terminal le montant qu'il paie dans la monnaie de sa carte
- Les clients d'affaires y trouvent aussi leur compte – les informations pour le décompte de frais sont disponibles immédiatement

Le Seehotel Hermitage à Lucerne en bref

Le Seehotel Hermitage à Lucerne (Suisse) propose 69 chambres et suites. Cet établissement symbolise de manière exemplaire des valeurs telles que l'hospitalité, la qualité des services et l'innovation. Cet hôtel quatre étoiles Superior a obtenu la récompense internationale HolidayCheck Award 2011; il a également remporté la palme dans la catégorie des «établissements appréciés des hôtes de plus de 50 ans».

Votre contact personnel: www.six-payment-services.com/contact

SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
8005 Zurich
Suisse

SIX Payment Services (Europe) S.A.
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxembourg

