



SOMMAIRE

ÉDITO

4° de couverture

ÉTAPE A : L'AVANT VOYAGE

A1 à A2



- A1. Alternatives au déplacement et nouvelles solutions de communication
- A2. Informations sur les destinations

ÉTAPE B : FEU VERT

B1



- B1. L'incontournable validation

ÉTAPE C : PRISE DE COMMANDE

C1 à C4



- C1. Service compris... ou pas
- C2. Quels (nouveaux) services sont réservables ?
- C3. Suivi des réservations hors circuit
- C4. Comment supprimer l'avance de frais ?

ÉTAPE D : LA LOGISTIQUE DU DERNIER KILOMÈTRE

D1 à D3



- D1. Location de voiture et nouveaux usages
- D2. Taxis et VTC
- D3. Transports en commun

ÉTAPE E : UNE PAUSE S'IMPOSE

E1 à E2



- E1. Aéroports
- E2. Les salons BtoB

ÉTAPE F : ON THE ROAD AGAIN

F1 à F2



- F1. Train versus avion
- F2. Services à bord

ÉTAPE G : PENSION COMPLÈTE

G1 à G3



- G1. Hôtellerie digitale
- G2. Résidences hôtelières
- G3. Salles de réunion et centres d'affaires

ÉTAPE H : SUR PLACE OU À EMPORTER ?

H1



- H1. Restauration

ÉTAPE I : L'ADDITION S'IL VOUS PLAÎT !



I1. Dématérialisation des notes de frais et factures

I1

ÉTAPE J : RENDEZ-MOI LA MONNAIE !



J1. Récupération de TVA

J1

ÉTAPE K : SATISFAIT OU REMBOURSÉ



K1. Indemnisation des retards et des annulations

K1

ÉTAPE L : SHARE IT



L1. Expérience utilisateur
L2. Fidélité

L1 à L2

ANNEXES

Annexe 1. Le bleisure, la tendance qui monte
Annexe 2. Assurances et déplacements professionnels
Annexe 3. Glossaire

1 à 3

MÉTHODOLOGIE ET REMERCIEMENTS

CONTACTS