

FLETCHER  HOTELS

Klantverhaal

/ Van losse verzoeken
naar zelfstandigheid

Marvia



Inhoud

1. Over Fletcher Hotels
2. Situatie
3. Uitdagingen
4. Wensen
5. Oplossing
6. Resultaten

Over Fletcher Hotels

Unieke beleving op elke locatie

Fletcher Hotels onderscheidt zich door authentieke Hotel-Restaurants in historieke gebouwen. Of het nu aan het strand is, in het stadscentrum of in de heuvels van Limburg – elk hotel heeft zijn eigen karakter en sfeer.

Van wellness tot culinair genieten

De hotels bieden alle ruimte om optimaal te ontspannen en genieten. Fletcher combineert verschillende concepten: van wellnesslocaties tot bijzondere restaurantformules. Elk hotel zijn eigen verhaal, maar allemaal onder één sterk merk.

In het kort

Fletcher Hotels is in 1997 opgericht en telt inmiddels meer dan 110 locaties in Nederland. Met ambities voor internationale groei in de komende jaren.

Branche: Hotels, Hospitality

Gebruikt Marvia sinds: 2022

Features: Marketing Shop, Template Studio, Dynamische Templates, Social Media en Marketing Kalender.



Situatie

Het centrale knelpunt

Alle marketingverzoeken van 110 hotels liepen via **één centraal marketingteam**. Van menukaarten tot campagneposters: elk verzoek moest via dit team worden afgehandeld en doorvertaald naar opmaak, drukkerij of magazijn.

Het resultaat? Hotels moesten vaak **lang wachten** op hun materialen. En met hotels die 24/7 draaien versus een hoofdkantoor met kantoortijden, ontstond er **frustratie** aan beide kanten.

"We kregen verzoeken van 110 hotels. Je kunt niet iedereen even snel helpen, terwijl we dat wel graag wilden," vertelt het marketingteam.



Uitdagingen

Voordat Fletcher overstapte naar Marvia, speelden deze uitdagingen:

- Hotels moesten **lang wachten op materialen**. Dit had als gevolg dat ze zelf materialen gingen maken die niet altijd aan de merkstijl voldeden.
- Er kwamen ook wel eens **verkeerde producten in de hotels** te liggen omdat iemand voor de verkeerde formule had besteld.
- Het centrale marketingteam heeft door de afhandeling van alle bestellingen **minder tijd voor bijvoorbeeld strategisch** werk.





Wensen

Algemeen

Een platform waar elk hotel **zelfstandig** online én offline materialen kan vinden, aanpassen en bestellen – zonder tussenkomst van het hoofdkantoor.

Rechten

Hotels zien alleen producten die **relevant** zijn voor hun specifieke concepten.

Inzicht

Hotels moeten direct zien wat iets kost en wanneer het geleverd wordt, zodat ze zelf weloverwogen keuzes kunnen maken.

Intuïtief

Van hotelmanager tot receptioniste: iedereen moet met het portaal kunnen werken, ongeacht technische vaardigheden.

Integraties

Fletcher werkte al met diverse **leveranciers** zoals Print.com en wilde deze samenwerking behouden. De shop moest hier direct op aangesloten worden.



“We hadden het idee dat Marvia het beste bij ons zou passen en ook gespecialiseerd is in wat we willen doen en meegroeit met onze ambities.”

- Maurice Kool / Creative services manager bij Fletcher Hotels

Oplossing

Een brand shop die Fletcher's hotels zelfstandig maakt, zonder controle te verliezen:

- **Dynamic Templates**
Hotelmedewerkers maken zelf on-brand materiaal voor lokale campagnes en acties. De templates zorgen ervoor dat alles binnen de merkrichtlijnen blijft, terwijl hotels toch creatieve vrijheid krijgen.
- **Digital Asset Management (DAM)**
Alle merkbestanden, logo's, foto's en richtlijnen overzichtelijk en altijd up-to-date. Hotels vinden in één oogopslag wat ze nodig hebben.
- **Slimme rechtenstructuur**
Elk hotel ziet alleen wat relevant is voor hun concept. Een wellnesshotel ziet andere templates en producten dan een stadshotel.

Add-ons

Marketing Shop

Een centrale webshop waar alle materialen te vinden zijn, incl. actuele kosten en levertijden.

Marketing Kalender

Overzicht van alle landelijke campagnes en acties. Hotels weten precies wat er speelt en kunnen hier lokaal op inspelen met de juiste materialen.

De aankomende weken helpen we jullie de Fletcher's Brandshop te leren kennen. Houd jullie mailbox in de gaten voor leuke highlights van de online portal.

Welkom Nienke,

Bij dé webshop waar 24/7 alle marketing- & communicatie items én logoproducten kunnen worden gevonden, gemaakt en besteld!

Heb je een vraag over het bestellen van een product, wil je meer weten over de verzend- en levertijd van producten? Lees de antwoorden op de [Veelgestelde vragen](#).
Geen antwoord op je vraag of andere opmerkingen? Neem contact op via info@fletcherbrandshop.nl



Fletcher algemeen

Communicatiedragers en algemene (logo)producten



Hotel

Uitingen voor in het hotel, zoals posters, kranten en hotelgidsen



Restaurant

Uitingen voor in het restaurant, zoals menukaarten, posters en acties



Werken bij

Op zoek naar nieuwe collega's? De uitingen van "Werken bij" kunnen hierbij helpen

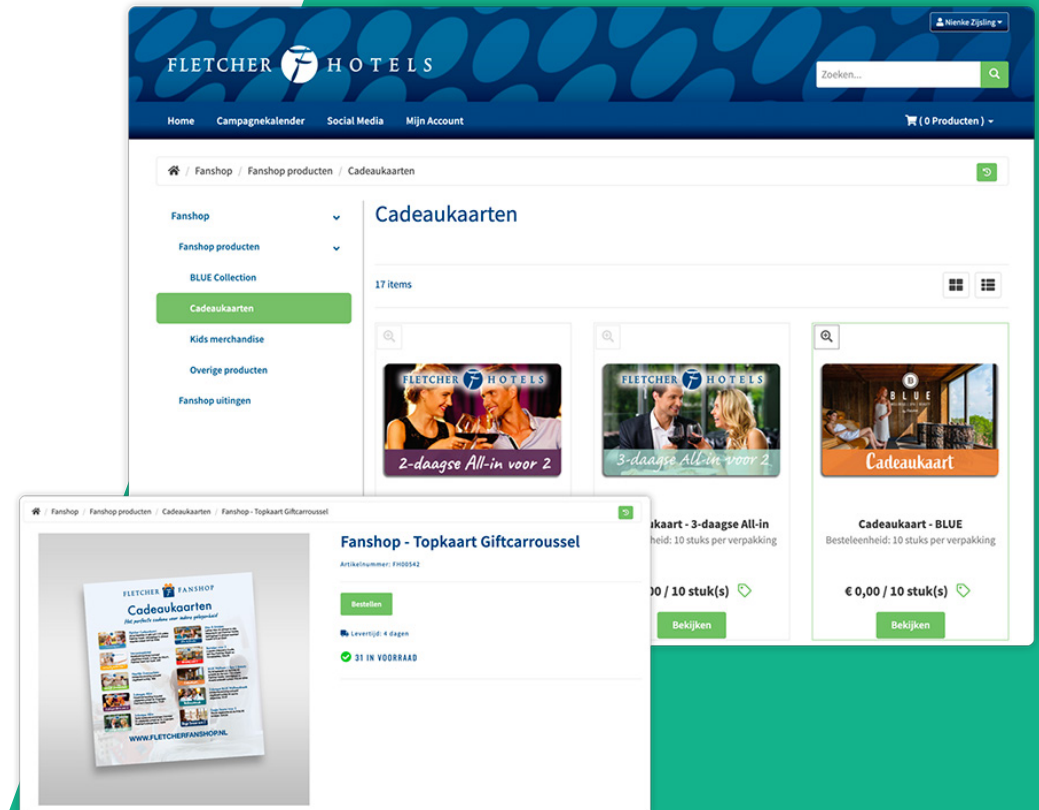
Resultaten

Van reactief naar proactief

Marvia veranderde fundamenteel hoe Fletcher Hotels marketing organiseert. Het **centrale knelpunt is opgelost**: hotels zijn nu zelfstandig, en het marketingteam heeft ruimte voor strategisch werk.

De impact is meetbaar en merkbaar. Hotels **bestellen sneller**, maken zelf materialen aan, en voelen zich veel **meer betrokken** bij marketing. Het hoofdkantoor heeft de controle behouden, maar hoeft niet meer bij elke bestelling betrokken te zijn.

"Vanuit de hotels krijgen we louter positieve reacties. Ze vinden het een flinke stap vooruit."



Zelfstandigheid binnen merkkaders

Fletcher bewijst dat je 110+ locaties zelfstandig kunt maken zonder controle te verliezen. Het platform is een inspiratiebron waar hotel-medewerkers zelf op zoek gaan naar kansen. Voorheen moesten hotels wachten op het marketingteam voor elk verzoek. Nu zien ze zelf welke acties er lopen en gaan direct aan de slag. Die **verschuiving van passief naar actief** – dat is de echte winst.

Meer dan efficiëntie alleen

Door de Print.com koppeling zien hotels direct wat materialen kosten en wanneer ze geleverd worden. Dit geeft inzicht in het **bestedingspatroon** en maakt medewerkers bewuster van hun keuzes, wat resulteert in **weloverwogen bestellingen**.

Het marketingteam heeft nu meer tijd voor strategie, campagnes en doorontwikkeling van het merk.

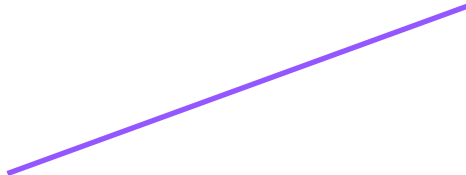
Fletcher's toekomstplannen

- Het hoofdkantoor kan zelf eenvoudig nieuwe templates toevoegen via de Template Studio.
- De portal uitbreiden met meer talen om de internationale groeiambities te ondersteunen.



“Hotels voelen zich meer betrokken bij de marketing – ze hebben er meer invloed op en meer verantwoordelijkheid. De kaders worden door het hoofdkantoor gegeven, maar de shop fungeert ook als inspiratiebron. Hotels zijn nu zelf bezig met marketing.”

Maurice / Creative services manager bij Fletcher Hotels







Over Marvia

Marvia maakt merken succesvoller door tools te bieden waarmee ze controle houden over hun merk en lokale marketingactiviteiten.

Onze software helpt toonaangevende merken in meer dan 120 landen met het maximaliseren van productiviteit en merkconsistentie.

Leer meer over Marvia en onze oplossingen op www.getmarvia.com

Wil je zien wat Marvia voor jouw merk kan doen? Vraag dan een gratis demo aan.

Gratis demo