

## Envie de savoir où vous en êtes par rapport à la concurrence... Voici le top 5 des services les plus appréciés par les clients d'hôtels !

Sur n'importe quel marché, le référentiel ultime est souvent... le concurrent. Que fait-il ? Comment travaille-t-il ? Qu'offre-t-il de meilleur ? C'est comme cela, en parler n'y changera rien. Et ne croyez pas ceux qui vous disent qu'ils ne s'intéressent pas à la concurrence : ce sont des menteurs...

**T**out le monde s'enquiert de ce que les autres font (de mieux) pour s'attirer les faveurs de la clientèle. La concurrence fait grandir, fait bouger, fait avancer, bref elle est stimulante. Et aujourd'hui, avec le potentiel d'internet, des sites font encore davantage évoluer les choses. C'est le cas de 'Booking.com' qui dispose d'une position hégémonique sur le marché et permet à tout un chacun de comparer. Comparer les prix, comparer l'offre, mais aussi comparer les prestations. Et donc susciter un réveil - ou une veille - vis-à-vis de la concurrence.

### Rendre une nuit d'hôtel... magique !

'Booking.com' vient justement de dévoiler les résultats de l'enquête qu'elle a mise sur pied pour identifier les services les plus appréciés par les clients fréquentant des hôtels. Cette enquête a été publiée sous un titre plus qu'évocateur : « *Quels sont les petits plaisirs qui rendent 'magique' une nuit à l'hôtel ?* » Nous noterons pour la forme que l'étude en question a



été en grande partie réalisée auprès d'une clientèle française, mais est-ce si gênant quand on sait que ce sont surtout les habitudes des clients qui nous intéressent... Et puis, le client français est-il finalement si différent du nôtre ? Pas sûr, n'est-ce pas ? Il nous semble en fait que les informations restent pertinentes par-delà les frontières, que ce soit au niveau de la qualité de la literie, du contenu du minibar, des produits proposés ou des services offerts, de la taille

et de la diversité du buffet de déjeuner, voire encore de la qualité de l'accueil. Elles restent si pertinentes que nous avons voulu les partager...

### La qualité du personnel

Cela semble évident, mais il ressort de l'enquête - et c'est rassurant ! - que le fait de s'appuyer sur un personnel professionnel et serviable reste le critère prioritaire que retient le client parlant de profiter au maximum d'un séjour à l'hôtel. Les chiffres sur le sujet sont d'ailleurs éloquentes : 41% des voyageurs sondés affirment qu'ils ne resteraient pas dans un hôtel si ce service n'était pas impeccable. Et on le comprend, car la 'magie' de l'hôtel se loge évidemment dans les services et petits 'plus' qui diffèrent du quotidien et montrent que le choix opéré l'a été à dessein.

### L'accès à un parking gratuit

Le touriste qui voyage se déplace généralement en voiture, le fait de disposer d'un endroit prévu pour les véhicules est un atout indéniable. 32 % des personnes interrogées affirment d'ailleurs qu'elles ne séjourneraient pas dans un hôtel qui ne dispose pas d'un parking gratuit pour ses clients. En ville, c'est même un luxe qui joue clairement en faveur des hôteliers qui l'ont compris.

### Des locaux dotés de l'air conditionné

En matière d'air conditionné, on pourrait croire que ce sont surtout les régions méditerranéennes qui sont le plus concernées. Et c'est faux ! C'est d'ailleurs un peu le souci de notre province qui subit une météo parfois capricieuse, avec des périodes caniculaires parfois très intenses, voire extrêmes. Pour résumer, le besoin d'air conditionné est courant dans l'hôtellerie, que l'on soit dans le sud ou dans le nord de l'Europe. Qui n'a jamais souffert de la chaleur au point de ne pas pouvoir fermer l'œil de la nuit ? Au mieux, c'est désagréable... au pire, c'est exténuant. Et cela gâche une bonne partie du séjour !



### Hôtel avec piscine

La piscine, à l'hôtel, c'est le must. Surtout chez nous... quand elle est couverte. Quoi de mieux, en effet, que de pouvoir se rafraîchir dans le confort et le luxe d'une piscine d'hôtel... sans devoir quitter l'établissement. Une piscine, bien entretenue et bien chauffée, c'est un plus. Assurément !

### Pour bien commencer la journée : un délicieux déjeuner

Cinquième point de ce classement, le déjeuner (en France, on dit petit-déjeuner) est primordial dans le choix d'un hôtel, en tout cas pour y revenir. Selon l'étude, ce sont 28 % des personnes sondées qui y prêtent une attention particulière afin de s'assurer le meilleur moment possible lors de leur séjour. Pour rappel, ces clients sont issus d'un public français, des études similaires ont été menées dans d'autres pays livrant parfois des préférences par rapport à certaines prestations. Ainsi, les voyageurs allemands, italiens, indiens et brésiliens placent-ils directement le déjeuner en première position lors de leur sélection d'hébergement.



### L'expérience-client est votre sésame...

En conclusion, nous dirons que si, dans nos infrastructures, il n'est pas nécessairement simple de répondre à tous ces critères pour séduire la clientèle, et en tout cas de savoir ce qui prime pour le

voyageur lambda, sachez que le maître-mot est - et reste - «l'expérience-client». Pensez-y et ne décevez jamais votre client ! ■

Plus d'infos : Comptoir Hôtels en Luxembourg belge  
061 29 30 55

### LES TOURISTES AMÉRICAINS FONT PARTIE DE VOTRE CLIENTÈLE...

## Bonne nouvelle, ils viennent de gagner jusqu'à 20% de pouvoir d'achat !

Pour un touriste américain, ou pour n'importe quel visiteur étranger dont la monnaie est indexée sur le dollar, l'évolution du coût d'une nuit dans un hôtel dépend aussi de l'évolution du taux de change entre l'euro et le dollar. Ainsi, en 2 ans - et sans rien faire ! - l'évolution du rapport euro-dollar a-t-il permis aux Américains de gagner près de 20 % de pouvoir d'achat lorsqu'ils séjournent en Europe. La bonne affaire, non ? D'autant que cette tendance pourrait se prolonger puisque, sur base de sa valeur en janvier 2017 et relativement à la moyenne de 2016, l'évolution de la parité euro-dollar pourrait permettre aux Américains de gagner 5 % de pouvoir d'achat supplémentaire en 2017. ■

### AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR

## Rénover sans tout casser...

Dans le numéro du mois dernier, rappelez-vous, nous avons abordé l'aménagement de la salle de bain comme un 'must' séduisant le client. Les retours ont été surprenants, des hôteliers nous interrogeant même sur nos sources et nos exemples. Dans le même esprit, nous vous proposons ce mois-ci quelques éléments qui concernent plutôt la rénovation des chambres...

Comment en effet rafraîchir au mieux cette pièce essentielle... sans pour autant passer par des travaux lourds ? Comment lui offrir une cure de jouvence sans tout transformer, même si cela ne peut pas se limiter à remplacer un tapis ou des coussins ? Comment donner un coup de jeune sans craquer le portefeuille ?



### Commencez par le lit...

Et si vous vous occupiez d'abord de l'élément central d'une chambre à coucher : le lit ! D'après Sandrine Alouf, « atmosphériste » ([www.sandrinealouf.com](http://www.sandrinealouf.com)), moderniser une chambre c'est avant tout s'occuper du lit. Pensez, par exemple, sans que cela n'entraîne aucun frais à simplement le déplacer, même de quelques centimètres, vous verrez à quel point cela peut changer la fluidité de la pièce. Mais s'occuper du lit, ce n'est pas que le repositionner dans l'espace. Il est également possible de renforcer la qualité acoustique de la tête de lit, ne serait-ce que pour résoudre les soucis de voisinage (en travaillant sur le capitonnage) ou encore de jouer sur la partie éclairage, avec des systèmes intégrés qui donneront une toute autre atmosphère d'ensemble. Pensez aussi, si votre budget le permet, au confort de la literie... et aux draps. Abandonnez les motifs d'hier, jouez la tendance...

### La chambre, c'est aussi l'ambiance...

Mais une chambre accueillante est aussi une pièce où l'on se sent immédiatement bien, presque comme chez soi. Cette atmosphère prendra corps grâce à une décoration globale qui va des murs au plafond. Commençons donc par les murs. Pour Sandrine Alouf, dans un hôtel, il ne faut se passer ni de papier peint ni de peinture. Elle prône même le papier peint en vinyle, qui renforce les murs sans cesse confrontés aux chocs du passage des bagages. Au niveau des couleurs, elle rappelle que les teintes foncées ont pour effet « d'agrandir » les petits espaces. Pour le reste, nous ne saurions trop vous inviter à être attentif à l'éclairage qui change tout... Côté déco, elle souligne que les livres et les tableaux donnent davantage d'âme à une chambre que de simples bibelots. ■



INTERNET



TÉLÉPHONIE



MOBILE



TV



CALL CONNECT



OFFICE 365



Conseiller Business  
Libramont

M<sup>r</sup> William Maillen

0473 49 33 00

[william.maillen@studiogroup.be](mailto:william.maillen@studiogroup.be)

Nous sommes désormais en mesure de fournir le service adéquat tant en solution mobiles qu'au niveau des plus grosses installations Fixes (Internet, ligne fixe et centraux téléphoniques)

Il est important pour nous aujourd'hui de pouvoir répondre aux nombreuses demandes des différents acteurs économique de la région c'est pour cela que désormais nous sommes à votre service à travers nos points de vente de **Libramont Avenue de Bouillon 56D, 6800 Recogne** et également via notre conseiller Business Mr. Maillen disponible directement au numéro 0473 49 33 00 ou par email [william.maillen@studiogroup.be](mailto:william.maillen@studiogroup.be)

#### D'AUTRES POINTS DE CONTACT :

- VIRTON  
Rue Docteur Jeanty 10 - 6760 Virton
- CINEY  
Rue du Commerce 18 - 5590 Ciney
- FLORENVILLE  
Rue Généraux Cuvelier 14 - 6820 Florenville



SUD TELECOM

proximus