

VERS UNE RECONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE PARISIENNE

Les jeunes hôteliers alsaciens se regroupent pour mieux communiquer

Les jeunes hôteliers d'Alsace du nord, à la tête d'entreprises familiales et indépendantes, se sont regroupés au sein de deux associations, soutenue par la Région, pour mieux promouvoir leur territoire.

L'arrivée du TGV devait permettre de faire venir des parisiens en Alsace. Mais trop souvent, ceux-ci font l'aller et retour dans la journée. Sous l'impulsion de **Mariette Siefer**, du comité régional du tourisme, les hôteliers situés au nord de l'Alsace, qui se considèrent comme délaissés au bénéfice de l'Alsace du sud, se sont mobilisés en créant deux associations : l'Alsace insolite qui regroupe 5 hôteliers-restaurateurs, et Spa in Alsace, qui regroupe 7 hôteliers (pour un parc de 300 chambres) autour d'une offre spa diversifiée et de qualité. Ces deux associations bénéficient du soutien de la



Région, qui participe à hauteur de 50 % au budget de fonctionnement pour la 1^{re} année, en liaison avec l'État et l'Europe, autres partenaires financiers de l'opération. Pour assurer un niveau de qualité indispensable, les 7 membres de Spa in Alsace ont choisi de créer une charte qualité portant sur six points

clés qui seront contrôlés par un suivi qualité et une visite mystère : les équipements, le personnel, les soins, l'accueil, l'ambiance et le confort. "Nous avons créé notre propre charte pour promouvoir la qualité des spas au sein de la région Alsace, déclare **Pierre Weller**, président de l'association. Nous tenons beaucoup à la qualité de nos spas. Le personnel qui y travaille est diplômé et doit effectuer une formation auprès des marques choisies par chaque spa comme Cinq mondes, Sothys, Carita, Decléor..."

de proximité, ces hôtels accueillent aussi beaucoup d'Allemands et de Belges. Désormais situés à deux heures et demie de Paris, ces hôtels veulent mieux se faire connaître de la clientèle parisienne et envisagent la mise en vente de produits ciblés courts séjours et week-ends, incluant une location de voiture, indispensable pour accéder aux hôtels.

Évelyne de Bast



Pierre Weller, président de l'association Spa in Alsace.

Les établissements membres

Spa in Alsace

La Clairière, à La Petite Pierre (67)
La Source des Sens, à Morsbronn-les-Bains (67)
L'Hostellerie des Châteaux, à Ottrott (67)
Le Parc, à Obernai (67)
L'Hôtel Julien, à Fouday (67)
La Cheneaudière, à Colroy-la-Roche (67)
Les Violettes, à Jungholtz (68)

Alsace insolite

Hôtel-restaurant Anthon, à Obersteinbach (67)
À l'Étoile, à Mittelhausen (67)
Le Cygne, à Gundershoffen (67)
La Clairière, à La Petite Pierre (67)
La Source des Sens, à Morsbronn-les-Bains (67)

15 % du CA des hôtels

Pour ces hôtels, l'activité spa est loin d'être négligeable. Les établissements font en moyenne 15 % de leur chiffre d'affaires avec le spa. Certains sont même tellement appréciés qu'il faut réserver plusieurs semaines à l'avance. Les hôtels, conscients de l'évolution de la demande, multiplient les investissements. Alors que la surface moyenne consacrée aux spas oscille entre 500 et 1 000 m² dans ces établissements, la Source des sens à Morsbronn-les-Bains, la Cheneaudière à Colroy-la-Roche et l'Hôtel Julien à Fouday ont engagé d'importants travaux pour en doubler, voire tripler, la surface. Tous les spas de l'association sont gérés en direct par l'hôtel et ouverts à l'extérieur. Très fréquentés par la clientèle

UNE INTENTION D'ACHAT 4 FOIS PLUS ÉLEVÉE

Facebook : la porte ouverte au 'social booking' ?

Le réseau social n'est pas seulement un moyen de faire connaître son établissement. Il peut également constituer un point de vente supplémentaire à condition d'inclure un module de réservations sur sa page Facebook. Explications.

De plus en plus d'établissements s'intéressent à Facebook en ouvrant une page fan. Jusqu'à récemment, la page fan permettait seulement d'établir un contact informel avec le prospect, de profiter d'un effet réseaux et de recommandations. Mais beaucoup ne voyaient pas encore l'intérêt d'animer une page fan. L'avantage est maintenant plus clair : depuis quelques mois, vous pouvez installer un module de réservation sur la page Facebook de votre hôtel. Facebook devient ainsi un canal de réservation, un point de vente. Le bal a été ouvert par Booking.com, qui a proposé son application le premier. Le client étant celui de l'hôtel, la commission n'est que de 3%. Availpro a lancé son application le 1^{er} mars dernier et plus de 300 hôtels utilisent actuellement cette dernière sur leur page Facebook. L'installation est gratuite jusqu'au 30 juin 2011 pour les hôtels utilisant déjà ce bouton réservation sur leur site ; après cette date, l'installation sera facturée 500 €, les frais de 2,5 € par réservation s'appliquent dans les mêmes conditions que sur le site de l'établissement.

Reservit permet l'installation de son module depuis la fin du mois de mars. Près de 200 hôtels ont installé l'application sur leur page fan. Il n'y a pas de frais d'installation, celle-ci est très simple et automatisée. Il suffit bien souvent de cliquer sur le bouton d'installation et d'indiquer les références de son établissement pour mettre en place une page de réservation sur Facebook. L'utilisation de l'application est gratuite et les ventes se font dans les mêmes conditions tarifaires que sur votre site internet. L'application va puiser son stock dans celui de la base, vous n'avez pas de planning supplémentaire à renseigner. Dans ces conditions, l'ouverture d'un point de vente supplémentaire a un coût marginal nul, ce qui est suffisamment rare pour être souligné (jusqu'à fin juin pour Availpro). Facebook revendique 20 millions d'utilisateurs actifs en France dont près de 6 millions ont plus de 35 ans et l'intention d'achat y serait 4 fois plus élevée que sur un autre média (selon une étude du cabinet d'expertise et de conseil Nielsen Etude Brandlift consacré à Facebook et datant d'avril 2010).

Thomas Yung

Pour installer les applications :

- Reservit : <http://www.facebook.com/apps/application.php?id=190818444289404>
- Booking : <http://www.facebook.com/apps/application.php?id=139678382761854>
- Availpro : http://apps.facebook.com/availpro_be/ ou <http://www.facebook.com/apps/application.php?id=204189419596803>

ECO-COMBATTANT

ON A DU PUNCH
Pour le développement durable
Livrer en une seule fois pour un CO₂ réduit
Soutenir la filière AB
Privilégier les fournisseurs locaux responsables

RCS Orléans 433 827 332

N°Azur 0 81 65 65 83
PREMIER APPEL GRATUIT

TRANS GOURMET
Engagé à vos côtés

www.transgourmet.fr