

**CHAMPÉRY** Géré par Sophie et Philippe Zurkirchen, l'hôtel a décroché le Prix Bienvenu, qui récompense les établissements les plus accueillants de Suisse.

# Oscar de l'hospitalité au Beau-Séjour

LISE-MARIE TERRETTAZ

L'Art Boutique Hôtel Beau-Séjour de Champéry a été sacré mardi à Berne hôtel le plus accueillant de Suisse dans la catégorie des établissements de vacances de moins de 40 chambres. Lors de la 16e Journée suisse des vacances (qui réunit les professionnels de la branche touristique), il a décroché le Prix Bienvenu créé par Suisse Tourisme, hotelleriesuisse, Gastro-Suisse, l'Ecole hôtelière de Lausanne et l'Université de Berne. «Lorsque nous avons reçu les invitations pour la cérémonie, nous avons déjà eu un coup au cœur. Nous en avons eu un second encore plus fort quand nous avons appris que nous étions parmi les douze nominés. Alors, décrocher le prix, c'est peu dire que c'était une belle surprise!», confessait Philippe Zurkirchen au lendemain de la remise des trophées.

## Sur l'opinion des clients

A la tête du Beau-Séjour avec son épouse Sophie depuis octo-



Une belle surprise pour Philippe et Sophie Zurkirchen. LDD

bre 2010, celui qui est aussi conseiller municipal depuis le mois de janvier et président de la Société des hôteliers de Champéry ne cachait pas une certaine émotion:

«C'est une des plus belles récompenses que l'on puisse recevoir car elle vient de nos hôtes. C'est le fruit de ce qu'on sème, de ce qu'on essaie de faire passer comme message de passion, la

reconnaissance d'un travail d'accueil dont nous espérons que les gens emportent un petit morceau dans leurs bagages quand ils rentrent chez eux.»

Octroyé pour la première fois, le Prix Bienvenu va désormais récompenser chaque année les hôteliers faisant des efforts particuliers dans le domaine de l'hospitalité. Représentant «l'homme aux clefs d'or», un concierge qui fait en sorte d'être toujours à l'écoute des besoins des clients, cette statuette a été attribuée sur la base de plusieurs centaines de milliers d'appréciations formulées par les hôtes de juin 2012 à fin mars 2013 sur plus de 250 sites de réservation et d'évaluation en ligne.

Tous les hôtels helvétiques pour lesquels 30 évaluations au minimum étaient disponibles ont automatiquement pris part à la sélection. Ils ont été répartis en quatre catégories: petits/grands hôtels de vacances (+/- 40 chambres), hôtels urbains et hôtels de luxe.

Menée par une entreprise spécialisée, l'analyse de ces évaluations effectuées en ligne a porté sur des facteurs tels que l'identification du personnel aux attentes de la clientèle, sa prévenance et

sa serviabilité. D'autres éléments comme les infrastructures, le panorama, la décoration intérieure, la propreté, le rapport qualité-prix ont par contre été exclus.

Pour valider le classement final, les trois premiers de chaque catégorie ont reçu la visite d'un membre du jury.

## Joli coup de pouce

Les lauréats pourront bénéficier de divers avantages et seront notamment intégrés à diverses plateformes et activités marketing de Suisse Tourisme, au plan national et international. En outre, un petit guide publié début juin dans divers magazines répertoriara les cent hôtels les plus accueillants du pays. Des opportunités qu'apprécie Philippe Zurkirchen: «C'est un coup de pouce intéressant, nécessaire en ce moment. Plus largement, je pense que ce prix est une bonne chose aussi pour Champéry et que toute la station va en bénéficier.»