



Communiqué de presse

Zurich, le 28 mai 2013

PRIX BIENVENU 2013: les hôtels les plus accueillants de Suisse élus par leurs clients.

(st) Dans le cadre de la 16e Journée Suisse des Vacances, Suisse Tourisme a remis aujourd'hui, pour la première fois, le PRIX BIENVENU, qui récompense les hôtels les plus accueillants de Suisse. Ce prix est attribué aux hôtels qui ont, suite à une analyse des évaluations effectuées sur plus de 250 plateformes Internet, recueilli le plus d'opinions favorables de la part de leurs clients en matière d'hospitalité. Le PRIX BIENVENU, qui sera désormais remis chaque année, est destiné à récompenser les meilleurs hôtels.

PRIX BIENVENU: l'«Oscar» de l'hospitalité pour les hôtels suisses.

«Bienvenu», ce prénom est celui d'une petite statue représentant le célèbre «homme aux clefs d'or», le concierge d'un hôtel, qui fait en sorte d'être toujours à l'écoute des besoins des hôtes d'un établissement. Cette petite statue, symbole du prix de «l'hôtel le plus accueillant de Suisse» a été remise aujourd'hui à Berne en présence des 1'477 participants à la Journée Suisse des Vacances, la plus importante manifestation réunissant chaque année les professionnels de la branche touristique suisse. Le PRIX BIENVENU a été décerné 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 de Suisse pour lesquels un minimum de 30 évaluations étaient disponibles ont automatiquement pris part à la sélection pour le prix. Suite à l'analyse des évaluations réalisée par l'entreprise TrustYou* et les avis des membres du jury* ayant visité les hôtels finalistes, les quatre hôtels suivants, dans quatre catégories, ont été désignés lauréats du PRIX BIENVENU 2013:

- Petits hôtels de vacances (- de 40 chambres): Art.Boutique.Hôtel Beau-Séjour***, Champéry (VS)
- Grands hôtels de vacances (+ de 40 chambres): Hôtel Hof Weissbad, Weissbad**** (AI)
- Hôtels urbains: Hôtel Lugano Dante****, Lugano (TI)
- Hôtels de luxe: Hôtel Villa Honegg*****S, Ennetbürgen (NW)

* voir page 2.

Analyse de l'opinion des hôtes validée par un jury.

Afin de récompenser les hôteliers faisant des efforts particuliers dans le domaine de l'hospitalité, Suisse Tourisme (ST), hotelleriesuisse, GastroSuisse, l'EHL (Ecole hôtelière de Lausanne) et l'Université de Berne ont créé le PRIX BIENVENU de l'hôtel le plus accueillant de Suisse, qui sera dorénavant attribué chaque année dans le cadre de la Journée Suisse des Vacances. Les attentes des hôtes variant selon le type d'hôtel dans lequel ils séjournent, les organisations instigatrices du prix attribuent un BIENVENU dans chacune des quatre catégories suivantes: petits hôtels de vacances (- de 40 chambres), grands hôtels de vacances (+ de 40 chambres), hôtels urbains et hôtels de luxe. Avec ces quatre catégories, il est possible de garantir que les hôtels, selon la clientèle à laquelle ils s'adressent, aient les meilleures chances de remporter un BIENVENU.

Pour l'attribution du PRIX BIENVENU 2013, l'entreprise TrustYou, spécialiste mondiale de la réputation en ligne en matière d'hébergement hôtelier, a réalisé une analyse sémantique des évaluations effectuées en ligne par les hôtes ayant séjourné dans les hôtels suisses de juin 2012 à fin mars 2013. L'examen des résultats, a porté sur des facteurs tels que l'identification du personnel aux besoins des hôtes, sa prévenance et sa serviabilité. D'autres dimensions de la qualité des hôtels comme les infrastructures, le panorama, la décoration intérieure, la propreté, le rapport qualité-prix, etc. ont été elles, exclues du classement effectué par TrustYou pour le PRIX BIENVENU. En outre, pour valider le classement final, les trois premiers hôtels dans chacune des quatre catégories ont reçu la visite d'un membre du jury.

Membres du jury du PRIX BIENVENU.

- hotelleriesuisse: Thomas Allemann, responsable services aux membres et classification
- GastroSuisse: Daniel C. Jung, Vice-Directeur
- Ecole hôtelière de Lausanne (EHL): Prof. Michel Rochat, directeur
- Université de Berne/CRED: Dr. Monika Bandi, responsable de l'unité de recherche sur le tourisme
- Schweizer Illustrierte: Urs Heller, directeur des publications, Ringier Suisse
- Kurt Aeschbacher, modérateur et animateur d'émissions de télévision
- Suisse Tourisme: Jürg Schmid, directeur

PRIX BIENVENU: un prix, de multiples avantages pour les lauréats.

Les établissements lauréats du PRIX BIENVENU 2013 seront intégrés à diverses plateformes et activités de marketing de ST, au plan national et international. Un petit guide publié début juin dans les magazines du groupe Ringier, «Schweizer Illustrierte» et «L'Illustré», répertorie les 100 hôtels les plus accueillants de Suisse. Ces derniers pourront le mettre à la disposition de leurs hôtes. Ils auront la possibilité d'utiliser le logo du PRIX BIENVENU 2013 pour leur propre marketing. Enfin, American Express, «presenting partner» du PRIX BIENVENU 2013, offre aux quatre établissements primés les commissions sur les cartes American Express jusqu'à fin décembre 2013, ainsi qu'une présence dans le magazine distribué à ses clients. Pour l'attribution du PRIX BIENVENU 2014, toutes les évaluations d'hôtels faites en ligne entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2013 seront prises en compte.

L'hospitalité, dimension capitale de la qualité des hébergements touristiques suisses.

Les plateformes d'évaluation en ligne jouent aujourd'hui un rôle toujours plus important pour les hébergements touristiques. Les hôtes expriment leur opinion en toute franchise, ce qui constitue pour les hôteliers une échelle d'appréciation de leurs prestations, et pour les hôtels les mieux cotés, une vitrine gratuite et digne de foi qui a des répercussions publicitaires mondiales.

A propos de TrustYou.

TrustYou est une société spécialisée dans les solutions d'analyse, de commercialisation et de gestion de la réputation en ligne des entreprises. L'instrument de mesure développé par TrustYou est le TrustScore – le premier score reflétant l'opinion globale des clients d'établissements hôteliers ayant évalué leurs prestations en ligne dans le monde entier.

Pour de plus amples informations: www.trustyou.com

Liste complète des 100 hôtels les plus accueillants de Suisse: MySwitzerland.com/bienvenu

Une photo du PRIX BIENVENU est téléchargeable sur: MySwitzerland.com/medias

Les photos des hôteliers lauréats lors de la remise du PRIX BIENVENU 2013 seront disponibles dès 18h30 sur: swiss-image.ch/goferientag

Pour de plus amples informations, contacter:

Véronique Kanel, porte-parole

Tél.: 044 288 13 63, e-mail: veronique.kanel@switzerland.com

Tous les communiqués de presse de Suisse Tourisme sont disponibles sur: MySwitzerland.com/medias