

Grande étude sur les clientèles hôtelières

(Réalisée par Coach Omnium pour le Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française)

CE QU'ON PEUT RETENIR...

- ❖ Les clients d'hôtels réservent ou/et recherchent un hôtel massivement via **Internet** et demandent des sites hôteliers professionnels et honnêtes. Mais, ils restent nombreux à **contacter les hôtels** par téléphone ou par mail, au moment de réserver.
- ❖ Les premiers critères de choix d'un hôtel sont les **prix**, la **localisation**, puis le **classement**.
- ❖ La majorité des voyageurs se fient aux **étoiles** en hôtellerie, mais la presque totalité ne sait pas comment les étoiles sont attribuées, et croit de manière erronée qu'elles sont décernées au mérite et selon la qualité des hôtels.
- ❖ **Satisfaction** : Les clients d'hôtels ont **un avis partagé sur l'hôtellerie française**. S'ils pensent que l'hôtellerie de moyen et de haut de gamme a progressé depuis ces dernières années en termes de qualité d'offre, ils sont nombreux à considérer globalement l'hôtellerie française comme insatisfaisante et décevante, en retard de modernité, pour des prix qui ont trop augmenté depuis ces dernières années.
- ❖ **L'accueil et la compétence** du personnel et des hôteliers sont reconnus, mais une grande part de clients d'hôtels croit que les professionnels peuvent mieux faire...
- ❖ Les clients d'hôtels sont davantage **satisfaits du petit-déjeuner** à l'hôtel, et sont majoritaires à être des adeptes des **buffets** de petit-déjeuner.
- ❖ Les voyageurs demandent avant tout à un hôtel d'être **propre, bien entretenu** (que tout fonctionne) et **silencieux**. Ils souhaitent également pouvoir tout contrôler par eux-mêmes dans la chambre : température, occultation (efficace), ambiance lumineuse.
- ❖ Raisonables, les clients d'hôtels ne réclament pas des **équipements** dans les chambres exagérément avant-gardistes et ne demandent pas des investissements outranciers. En revanche, ils souhaitent une banalisation de **l'accès à Internet** dans les hôtels, notamment par Wifi et gratuitement (ou compris dans le prix de la chambre).
- ❖ La quasi totalité des clients d'hôtels réclame impérativement une **salle de bains** (ou de douche) dans chaque chambre, quelle que soit la catégorie d'hôtel. Il en va de même concernant les **téléviseurs**, une **literie de qualité** et un système de **réveil**. Un client sur deux ne veut pas que l'on supprime le **téléphone fixe** dans les chambres d'hôtels jusqu'à 2 étoiles.
- ❖ La majorité des clients d'hôtels interrogés préfèrent prendre des **douches** à l'hôtel, plutôt que des bains. On déteste les rideaux de douche et les mauvais éclairages de salles de bains. **Le parquet** et d'autres revêtements de sol conviennent à présent mieux à la clientèle que la moquette.
- ❖ En guise de garniture de literie, une grande majorité de clients interrogés préfèrent la **couette**.
- ❖ Les **labels de qualité** appliqués à l'hôtellerie (Hotelcert, Qualité Tourisme,...) ne sont pratiquement pas connus et ne disposent de presque aucune notoriété.
- ❖ Les hôtels qui s'inscrivent dans une démarche de **développement durable** ont la nette préférence des clients d'hôtels et sont favorisés, à établissement comparable. Mais les clients veulent y trouver une démarche sincère et honnête, pas juste un moyen de réaliser des économies ou de faire parler de soi.