

Les besoins des consommateurs

Grande étude sur les clientèles hôtelières

Une étude inédite réalisée par Coach Omnium pour le Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française



Sexe : Hommes 57 %, Femmes 43 %

Âges : 18-25 ans 26-35 ans 36-50 ans 51-65 ans Plus de 65 ans
10 % 27 % 31 % 26 % 6 %

Lieu résidence :

Île-de-France 26 %
Province 49 %
Étranger 25 %

Origine de la clientèle étrangère

Europe du Nord 26 %
Europe du Sud 25 %
Amérique du Nord 16 %
Afrique 14 %
Amérique latine 8 %
Europe de l'Est 7 %
Asie 4 %



CSP :

Cadre moyen	26 %
Cadre supérieur	18 %
Employé, ouvrier, technicien	18 %
Retraités	11 %
Profession libérale	10 %
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	7 %
Étudiant	6 %
Sans profession	2 %
Chômeur	1 %
Agriculteurs	1 %



Quelques questions posées :

Fréquence des séjours à l'hôtel :

1 à 3 fois /an	4 à 6 fois/an	1/mois	1 à 3 fois/mois	Plus. fois/sem.
43 %	30 %	11 %	9 %	7 %

Catégorie (s) d'hôtels fréquentée (s) – Plusieurs réponses possibles

	0/1*	2*	3*	4*
En voyages professionnels	18 %	40 %	24 %	18 %
En voyages privés	21 %	42 %	23 %	14 %

Motifs des séjours à l'hôtel : Privé
44 %

Professionnel
27 %

Les deux
29 %

En général, voyagez-vous seul ou accompagné ?

Plusieurs réponses possibles	Seul	En couple	En famille	En groupe
En voyages professionnels	84 %	5 %	0 %	17 %
En voyages privés	21 %	60 %	29 %	10 %

Source Coach Omnium

Tenez-vous compte des **étoiles** dans la sélection de votre hôtel ?

	OUI	NON
Moyenne toute clientèle	64 %	36 %
Hommes	59 %	41 %
Femmes	68 %	32 %
En voyages professionnels	72 %	28 %
En voyages privés	57 %	43 %

Source Coach Omnium



Pourquoi tenez-vous compte des étoiles ?

Assure un confort 22 %

Représente une garantie 22 %

Assure une qualité de service 18 %

Représente un niveau de prix 17 %

Fixe un niveau de prestations, un certain standing 11 %

Garantit le minimum 7 %

Gage de propreté 6 %

Repère/référence/standard 6 %



Source : hr-infos.fr/magazine

Pourquoi ne tenez-vous pas compte des étoiles ?

Le prix est plus important 25 %

Les étoiles ne sont pas fiables 23 %

L'enseigne de chaîne est plus importante 13 %

La localisation est plus importante 12 %

C'est l'entreprise qui choisit 8 %

Ça dépend des pays 5 %

L'avis des clients est plus important 2 %

Choisit au feeling 2 %

Ne connaît pas les normes 2 %



source : hotelF1

Lorsque vous réservez ou recherchez un hôtel, **qui choisit** généralement l'hôtel ?

Plusieurs réponses possibles

	Soi-même	Son conjoint	Contrat Entreprise	Assistant	Agence
En voyages professionnels	56 %	2 %	32 %	18 %	5 %
En voyages privés	88 %	44 %	-	-	4 %

Source Coach Omnium

Sources d'information utilisées pour choisir un hôtel

Plusieurs réponses possibles

Internet 84 % →

Bouche-à-oreille/recommandations 26 %

Guides touristiques 26 %

Agences de voyages 11 %

Guide des chaînes 8 %

Office de tourisme/CDT/CRT 5 %

Autres (panneaux routiers, habitude...) 2 %

Comité d'entreprise 1 %

Sites Internet utilisés :

Plusieurs réponses possibles

Site de l'hôtel : 60 %

Site portail d'hôtels : 40 %

Site d'une chaîne hôtelière : 26 %

Agences en ligne : 18 %

Sites communautaires – Forums : 14 %

Site d'une compagnie aérienne ou ferroviaire : 7 %

Moteurs de recherche : 7 %

Site d'office de tourisme : 6 %

Selon vous, le fait que l'hôtel dispose d'un **site Internet** en propre, est :

	Indispensable	Utile	Pas nécessaire
Moyenne	50 %	38 %	12 %
Avis des plus de 51 ans	32 %	47 %	21 %
Avis entre 36-50 ans	50 %	38 %	12 %
Avis entre 18-35 ans	61 %	32 %	7 %



Source : mercure.com

Lorsque vous réservez un séjour hôtelier sur Internet, que recherchez-vous en priorité ?

Tarifs 71 %

Descriptif de l'hôtel et de ses équipements 66 %

Galerie photos 59 %

Informations pratiques (plans et accès) 38 %

Possibilité de réserver en ligne avec confirmation **34 %**

Disponibilité en temps réel 24 %

Possibilité de modifier ou annuler sa réservation 19 %

Vidéo/visite virtuelle 13 %

Informations actualisées régulièrement 12 %

Informations touristiques sur la destination 10 %

Rubrique avis des clients 10 %

The screenshot displays the website for Arcadius, a hotel and residence complex. The top navigation bar includes 'Actualités' (News) and 'Réservar' (Reserve). The main content area features a large image of a swimming pool and a smaller image of a hotel room. Text on the page describes the hotel's location near Sète and Montpellier, its proximity to a thermal station, and its amenities, including a restaurant, a heated pool, and a parking lot. A weather forecast for Balaruc-les-Bains is shown, with temperatures ranging from 12°C to 17°C. The 'Réservar' section provides contact information for both the Residence Arcadius and the Hôtel Arcadius, including addresses, phone numbers, and email addresses. The website is powered by Goelia, as indicated by the logo at the bottom.

ARCADIUS

- L'hôtel
- La résidence
- La remise en forme
- Accès
- Liens utiles

Actualités

- Hôtel**
L'hôtel a ouvert ! Le hall de l'hôtel a été entièrement rénové, et les télévisions à écrans plats sont arrivées ! Tarif des chambres de 36 à 46 €
- Residence**
Profitez du soleil printanier de Balaruc pour 1 nuit, 1 semaine ou plus !

La résidence hôtelière & l'hôtel Arcadius

Situé entre Sète et Montpellier, à proximité de l'autoroute, Balaruc les Bains est la deuxième station thermale(rhumatismale). Sur la colline de Pech Meja, au milieu d'une pinède, Arcadius domine le Bassin de Thau: son Hotel-Restaurant et sa Résidence Hôtelière avec snack et piscine chauffée à l'énergie solaire en salon, les 2 bâtiments sont côte à côte séparés par le parking. Les clients peuvent accéder à la salle petit déjeuner, au restaurant et à la piscine, sans oublier le club enfant en haute salon ainsi qu'à Piques et à Touzaint.

Balaruc Les Bains

22/04/2008 - 14h	17°C
22/04/2008 - 20h	15°C
23/04/2008 - 08h	12°C

depuis un

Réservar

Résidence Arcadius

Pech Meja
5 avenue de la Pinède
34540 BALARUC - LES BAINS
Tél 04 67 46 46 67
Fax 04 67 46 46 47
Info: arcadius@goelia.com

Hôtel Arcadius

Pech Meja
Impasse des Fuyettes
34540 BALARUC - LES BAINS
Tél 04 67 90 90 00
Fax 04 67 80 12 63
Info: info@arcadius.com
Plan du site

Cliquez ici pour télécharger notre plaquette

Source : i-com.fr

Quels reproches faites-vous aux sites Internet d'hôtels de manière générale :

- Les reproches les plus fréquents
Plusieurs réponses possibles

Parmi les clients qui utilisent Internet :

**Ont des reproches :
53 %**

**N'ont pas de reproche :
47 %**

Manque d'informations 61 %

Manque de fiabilité des informations 41 %

Difficultés à trouver des informations recherchées 35 %

Impossibilité de réserver en direct 21 %

Esthétique non valorisante 20 %

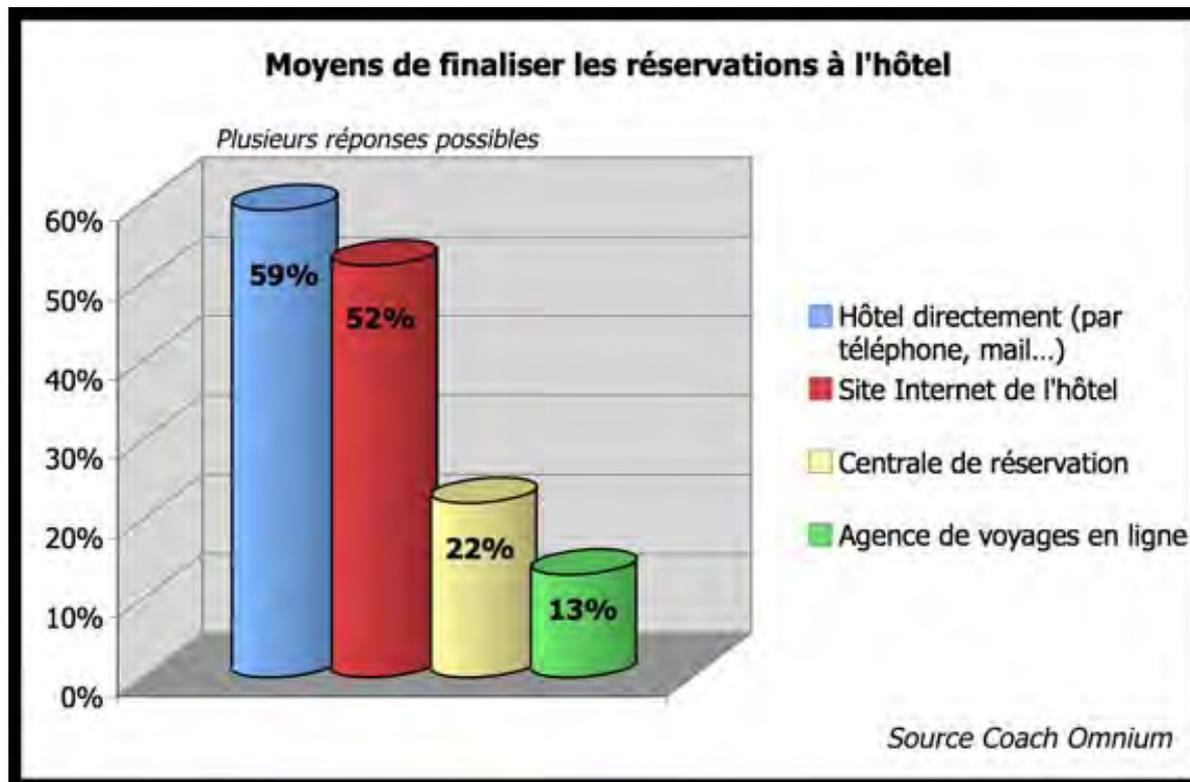
Autres* 11 %

* - Autres : pas de paiement sécurisé,
pas les mêmes informations sur Internet
qu'au téléphone,...



Source : holidayinn

Lorsque vous recherchez des informations sur Internet, pour choisir un hôtel, comment finalisez-vous votre réservation ?



Critères de sélection pour décider de choisir un hôtel où l'on se rend pour la 1ère fois

Plusieurs réponses possibles

	Ensemble	En Voyage privé	En Voyage professionnel
Localisation	74 %	71 %	80 %
Prix	74 %	75 %	70 %
Catégorie (classement par étoiles)	40 %	42 %	35 %
Environnement, cadre	20 %	25 %	10 %
Facilité d'accès	19 %	18 %	21 %
Équipements/loisirs	12 %	13 %	11 %
Conseillé par une personne	12 %	13 %	10 %
Enseigne chaîne	9 %	4 %	21 %
Présence dans un guide	5 %	6 %	3 %
Présence d'un parking	4 %	5 %	3 %
Qualité de l'accueil téléphonique	3 %	4 %	1 %
Présence de Labels ou de certifications de qualité	3 %	3 %	—
Wifi dans la chambre	1 %	—	1 %
Présence de Labels ou de certifications écologiques	1 %	1 %	1 %

La présence de l'hôtel dans un **guide touristique** vous rassure-t-elle ?

	Oui	Non
Moyenne toute clientèle	52 %	48 %
En voyages professionnels	43 %	57 %
En voyages privés	57 %	43 %

Les guides utilisés :

Guide du Routard : 68 %

Guide Michelin : 28 %

Guide de chaîne : 9 %

Lonely Planet : 6 %

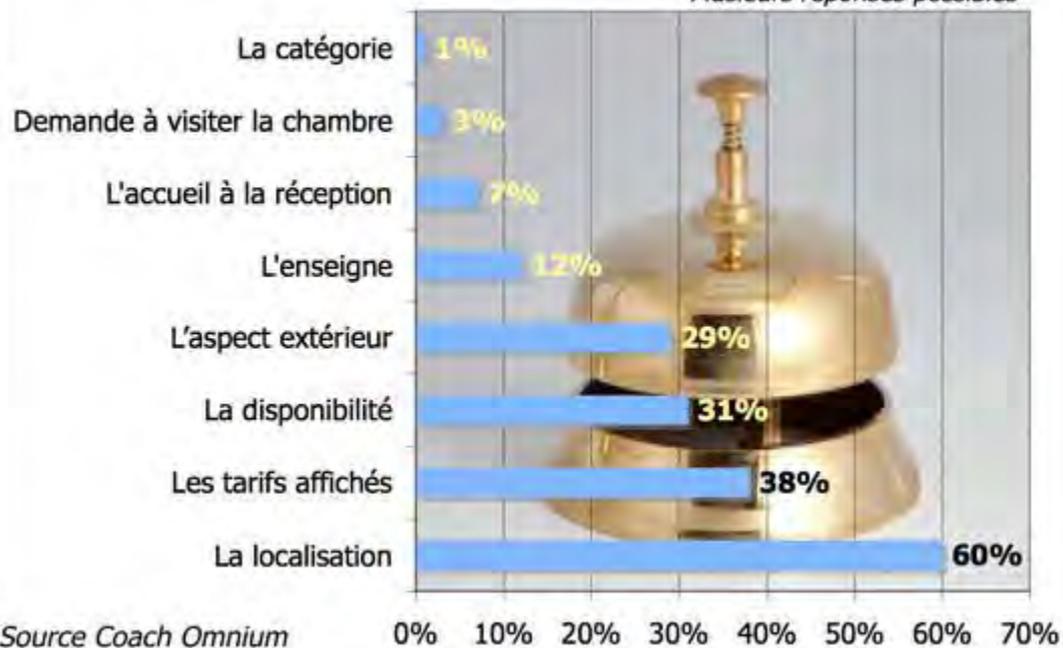
Petit futé : 4 %



Source : livre.fnac.com

Critère de choix d'un hôtel en séjour spontané

Plusieurs réponses possibles



Quel est, pour vous, le plus important dans une chambre d'hôtel ?

Plusieurs réponses possibles

	Total	En Voyage privé	En Voyage d'affaires	Hommes	Femmes	Seniors
Propreté	62 %	66 %	56 %	57 %	68 %	72 %
Qualité et/ou taille de la literie	45 %	47 %	43 %	47 %	42 %	43 %
Salle de bains	35 %	37 %	32 %	35 %	34 %	33 %
Insonorisation , calme	24 %	41 %	28 %	25 %	23 %	28 %
Confort	21 %	37 %	20 %	19 %	24 %	25 %
Espace disponible	16 %	17 %	15 %	17 %	16 %	9 %
Décoration/ modernité/ convivialité	12 %	11 %	12 %	10 %	16 %	8 %

	Total	En Voyage privé	En Voyage d'affaires	Hommes	Femmes	Seniors
Télévision	8 %	6 %	10 %	10 %	4 %	2 %
Internet	6 %	2 %	13 %	10 %	2 %	0 %
Équipements/b on fonctionnement	6	5 %	7 %	7 %	4 %	% 6 %
Luminosité, éclairage	5 %	6 %	3 %	4 %	6 %	1 %
Vue sur l'extérieur/beau panorama	4 %	7 %	1 %	4 %	5 %	10 %
Température ambiante/air conditionné	3 %	2 %	4 %	3 %	2 %	1 %

Utilité des équipements, s'ils existent ou devaient exister dans la chambre d'hôtel

	Importance accordée		
	Indispensable	Important	Pas important
Mini-bar	4 %	20 %	76 %
Coffre-fort	8 %	28 %	64 %
Dispositif de réveil (TV ou Tél.)	10 %	39 %	52 %
Plateau de courtoisie (fruits, fleurs)	4 %	37 %	59 %
Lecteur DVD	1 %	12 %	87 %
Chaîne audio/cd	1 %	17 %	82 %
Chaîne pouvant lire les fichiers MP3	1 %	10 %	89 %
Jeux vidéo	—	4 %	96 %
Téléphone	17 %	38 %	45 %
Télévision	42 %	47 %	11 %
Source Coach Omnium			



Source :hotel-television.fr



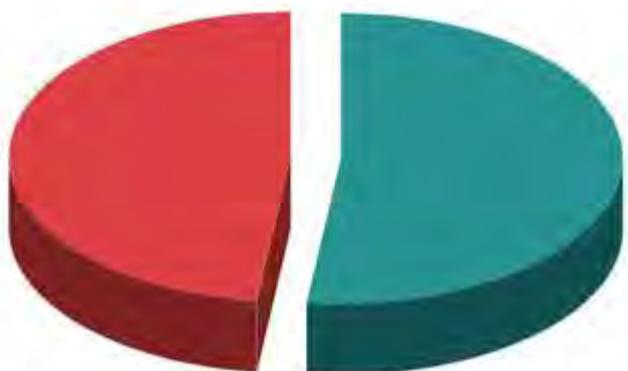
Source :gites-auvergne

Il est question de supprimer les téléphones dans les hôtels (jusqu'à 2*), qu'en pensez vous ?



Pour ou contre la suppression des téléphones dans les chambres d'hôtels ?

POUR la suppression
48%



CONTRE la suppression
52%

Source Coach Omnium

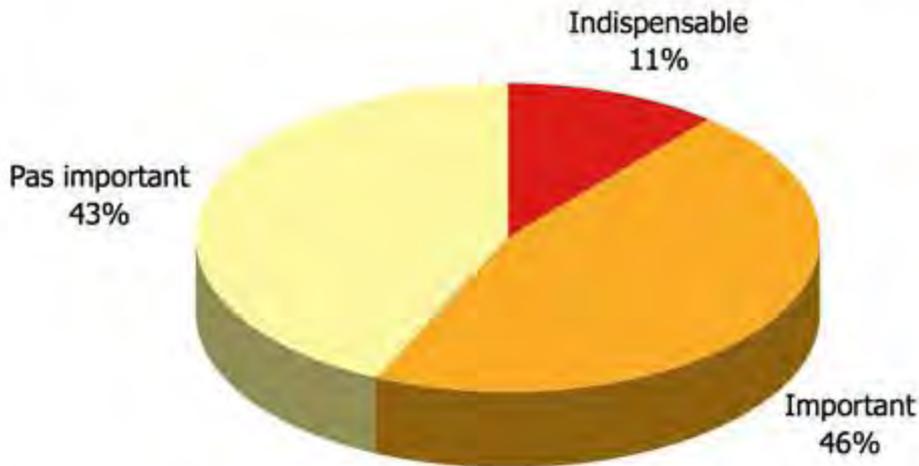
Apparemment, l'instauration dans le nouveau classement de la non obligation de proposer un téléphone dans les chambres des hôtels classés de 1 à 2 étoiles (2/3 de l'offre hôtelière en France) **ne fait franchement pas l'unanimité chez les clients d'hôtels.**

La télévision dans les chambres : qui la souhaite ?

	Indispensable	Important	Pas important
Moyenne toute clientèle	42 %	47 %	11 %
Clientèle 4*	53 %	39 %	8 %
Clientèle 3*	45 %	46 %	9 %
Clientèle 2*	35 %	54 %	11 %
Clientèle 1*	35 %	49 %	16 %
Hommes	43 %	41 %	9 %
Femmes	41 %	46 %	13 %
Français	42 %	48 %	10 %
Étrangers	40 %	47 %	13 %
En voyages professionnels	47 %	47 %	6 %
En voyages privés	38 %	48 %	14 %
Seniors	42 %	46 %	12 %
Source Coach Omnium			

TV : là encore, le nouveau classement hôtelier ne tient pas compte des attentes des clients d'hôtels. Les Français comme les étrangers, veulent à raison de **9 personnes sur 10, un téléviseur** dans leur chambre. Il est dit dans le référentiel du classement hôtelier que 100 % des chambres doivent être équipées de téléviseurs, ...mais uniquement à partir de la 3e étoile, soit moins d'un tiers du parc hôtelier classé français.

La proposition par les hôtels d'un choix important de chaînes de TV



Source Coach Omnium

Disposer de beaucoup de chaînes de TV à l'hôtel est surtout une affaire d'hommes ! Ils sont 65 % à le revendiquer, contre 48 % de femmes. Par ailleurs, plus on est jeune et plus on souhaite une offre télévisuelle riche.

Quant au **Pay TV (films payants à la carte)**, 85 % des clients d'hôtels interrogés ne sont pas preneurs ou demandeurs de ce type de service.

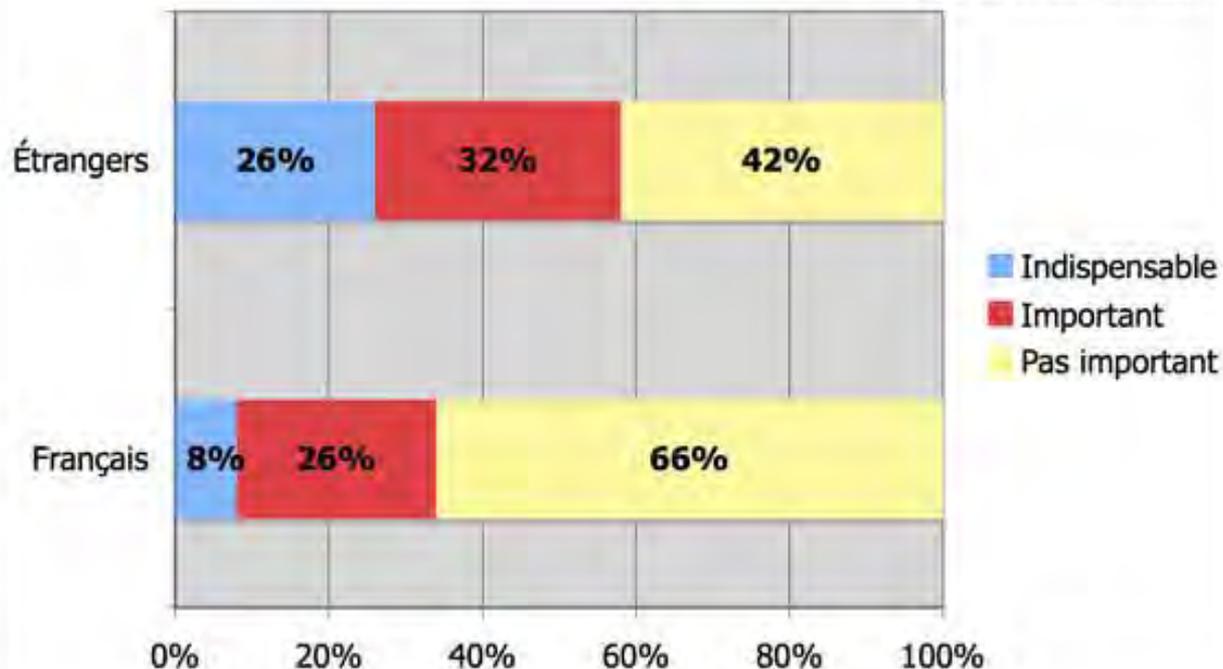
Choisissez votre taille d'écran vidéo



Source : son-video.com

La demande en chaînes de TV internationales à l'hôtel, selon les clientèles

Source Coach Omnium



Les chaînes internationales les plus demandées

CNN 65 %

BBC 36 %

TV5 Monde 11 %

Euronews 10 %



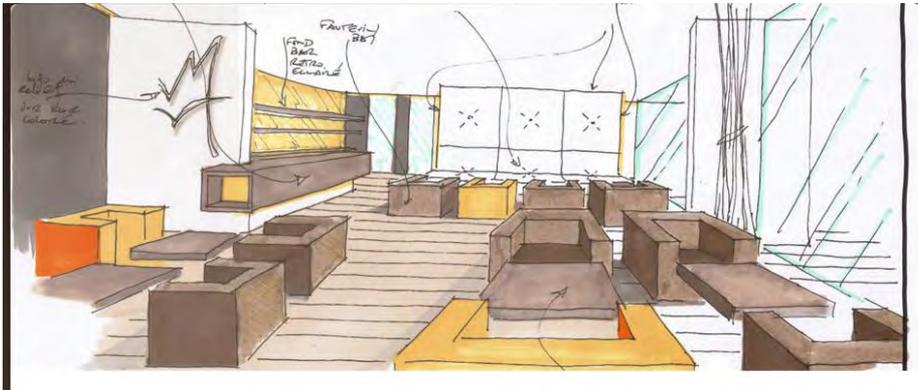
BBC
WORLD
NEWS

L'importance du mobilier/équipement dans les chambres d'hôtels

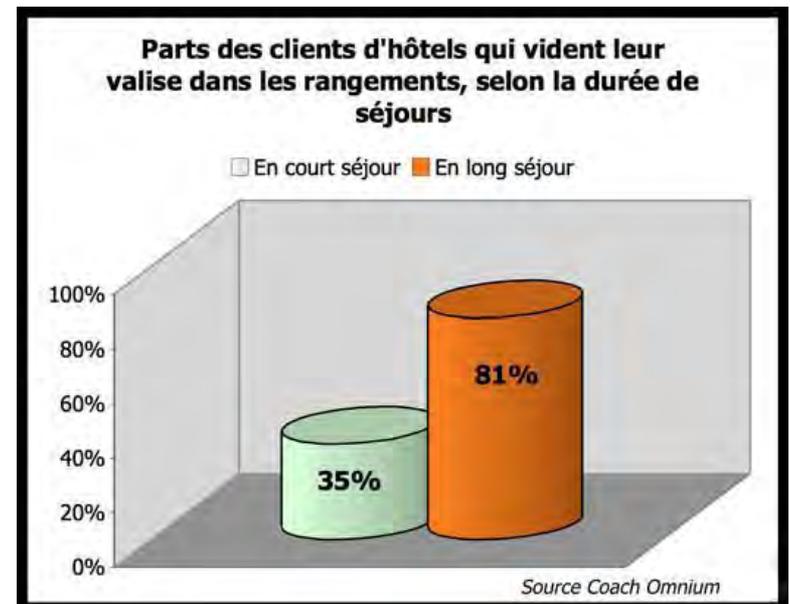
Importance accordée

	Indispensable	Important	Pas important
Bureau, plan de travail	29 %	41 %	30 %
Rangements : tiroirs, penderie,...	49 %	37 %	14 %
Porte bagages	22 %	36 %	42 %
Liseuse	26 %	47 %	27 %
Miroir en pied	18 %	35 %	46 %
Assise : chaise, fauteuil, canapé,...	41 %	49 %	10 %

Source Coach Omnium



Source : mobilier-hotel-restaurant



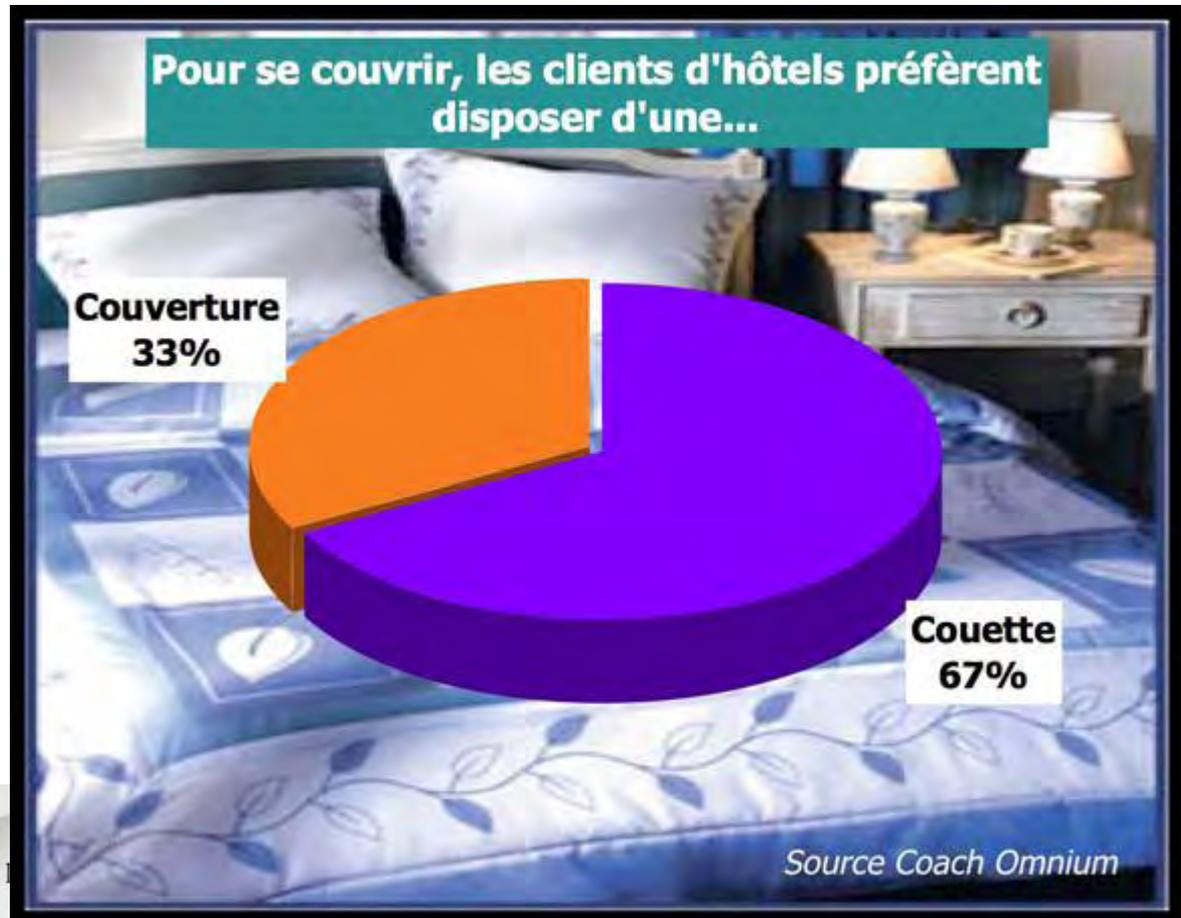
Lorsque vous êtes dans une chambre d'hôtel, généralement...

Fréquence

	Jamais	De temps en temps	Souvent
Est-ce que vous y lisez ?	12 %	37 %	51%
Est-ce que vous y travaillez ?	47 %	26 %	27 %
Est-ce que vous y regardez la télévision ?	10 %	47 %	43 %
Est-ce que vous y utilisez un ordinateur portable ?	38 %	29 %	33 %

Espace utilisé

	Lit	Chaise, canapé, fauteuil	Bureau
Est-ce que vous y lisez ?	89 %	8 %	2 %
Est-ce que vous y travaillez?	19 %	14 %	67 %
Est-ce que vous y regardez la télévision ?	95 %	5 %	—
Est-ce que vous y utilisez un ordinateur portable ?	25 %	9 %	66 %



Source : hr-infos.fr

Parmi ces éléments, qu'est ce qui vous dérange le plus dans une chambre d'hôtel ?



Source : media1.picsearch.com

	Pas Dérangeant	Dérangeant Mais acceptable	Inacceptable
État insuffisant de propreté Général de la chambre	—	2 %	98 %
Une moquette sale	1 %	33 %	66 %
Du linge dont l'aspect est douteux	—	5 %	95 %
La présence de cheveux/poils dans la salle de bains ou dans la literie	—	10 %	90 %
Une odeur désagréable	1 %	19 %	80 %
Nuisances sonores (en intérieur ou extérieur)	2 %	27 %	71 %
Mauvaise literie (trop petite, défoncée, qui grince...)	2 %	31 %	66 %

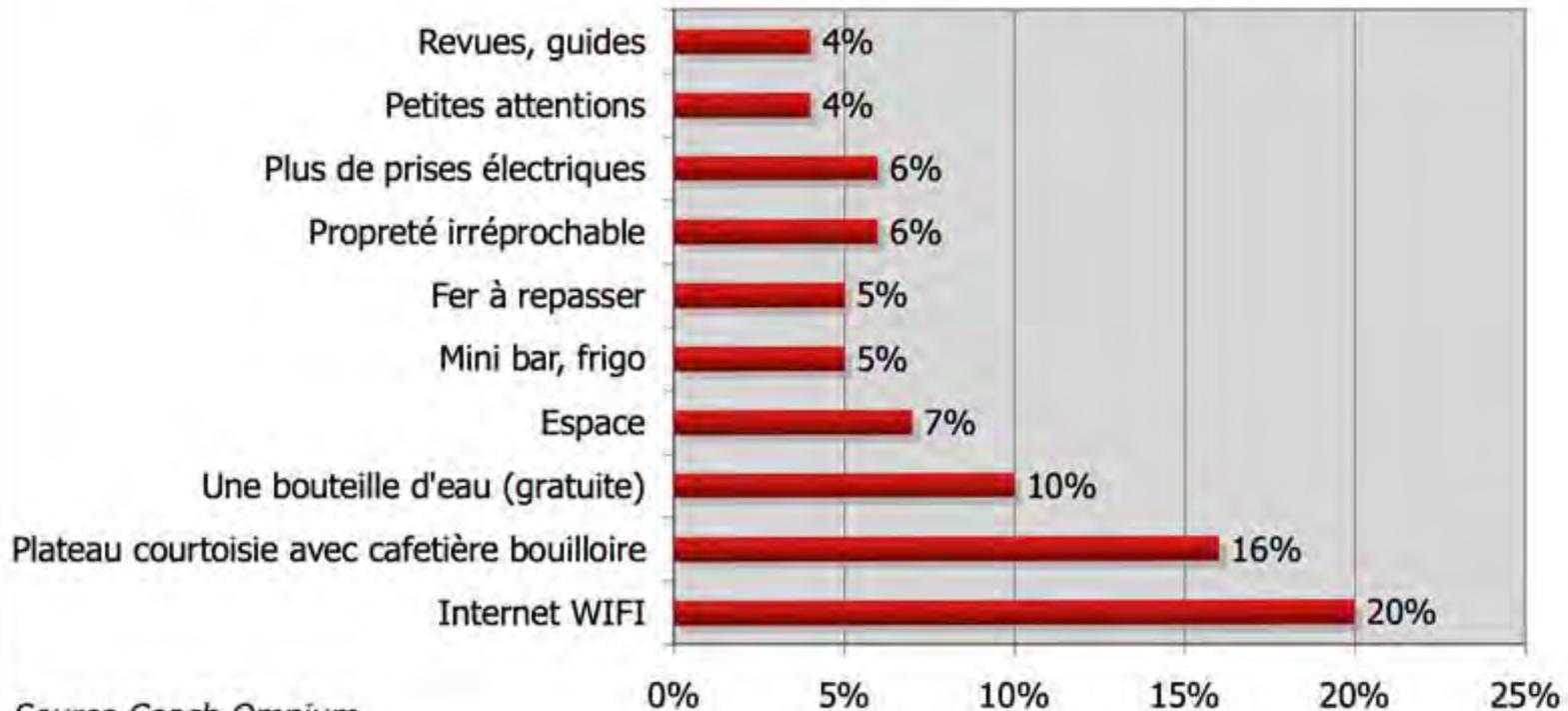
Le revêtement de sol le mieux adapté à une chambre d'hôtel, selon les clients d'hôtels

Source Coach Omnium



Hôtel BYBLOS - St Tropez

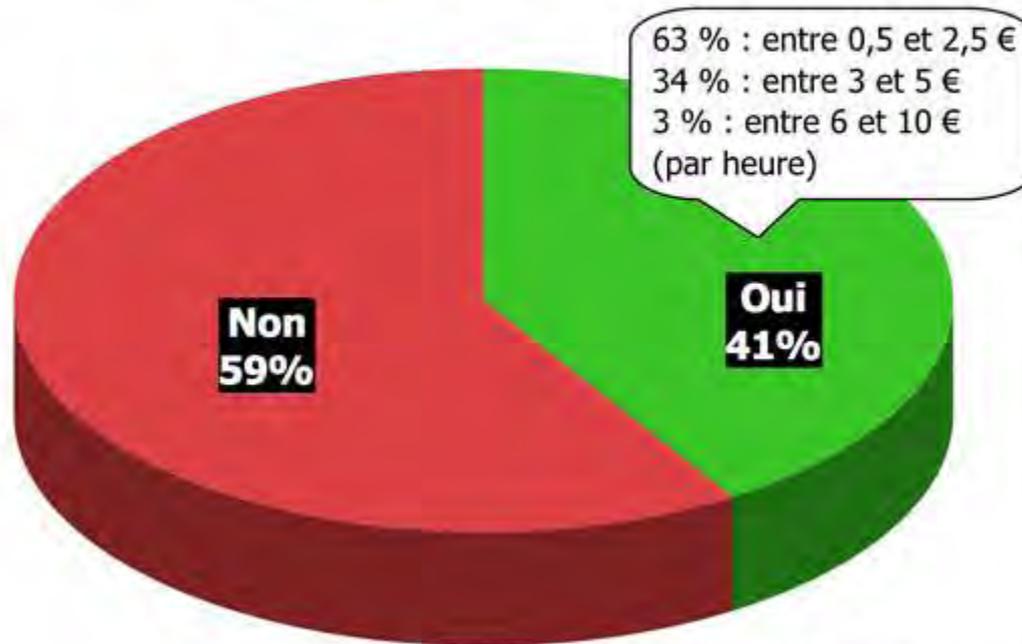
Qu'est-ce que vous ne trouvez jamais (ou rarement) dans une chambre d'hôtel et dont vous aimeriez disposer ?



Source Coach Omnium



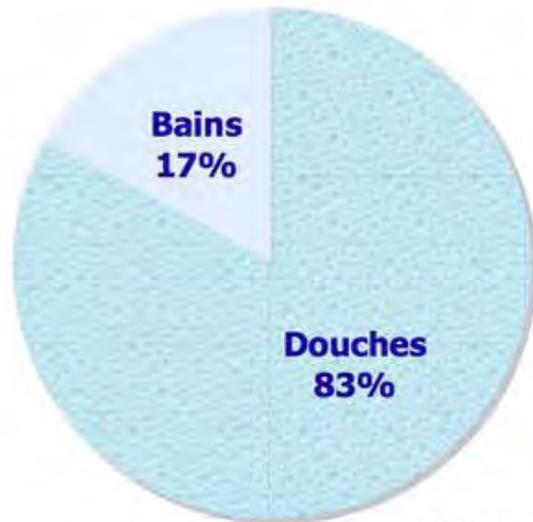
Etes-vous prêt à payer pour l'accès à Internet dans les hôtels ?



Source Coach Omnium



A l'hôtel préférez-vous prendre le plus souvent un ou des...



Source Coach Omnium



Seven hôtel Paris

Dans la salle de bains, préférez-vous trouver dans la douche ou la baignoire

Pare-douche
87 %

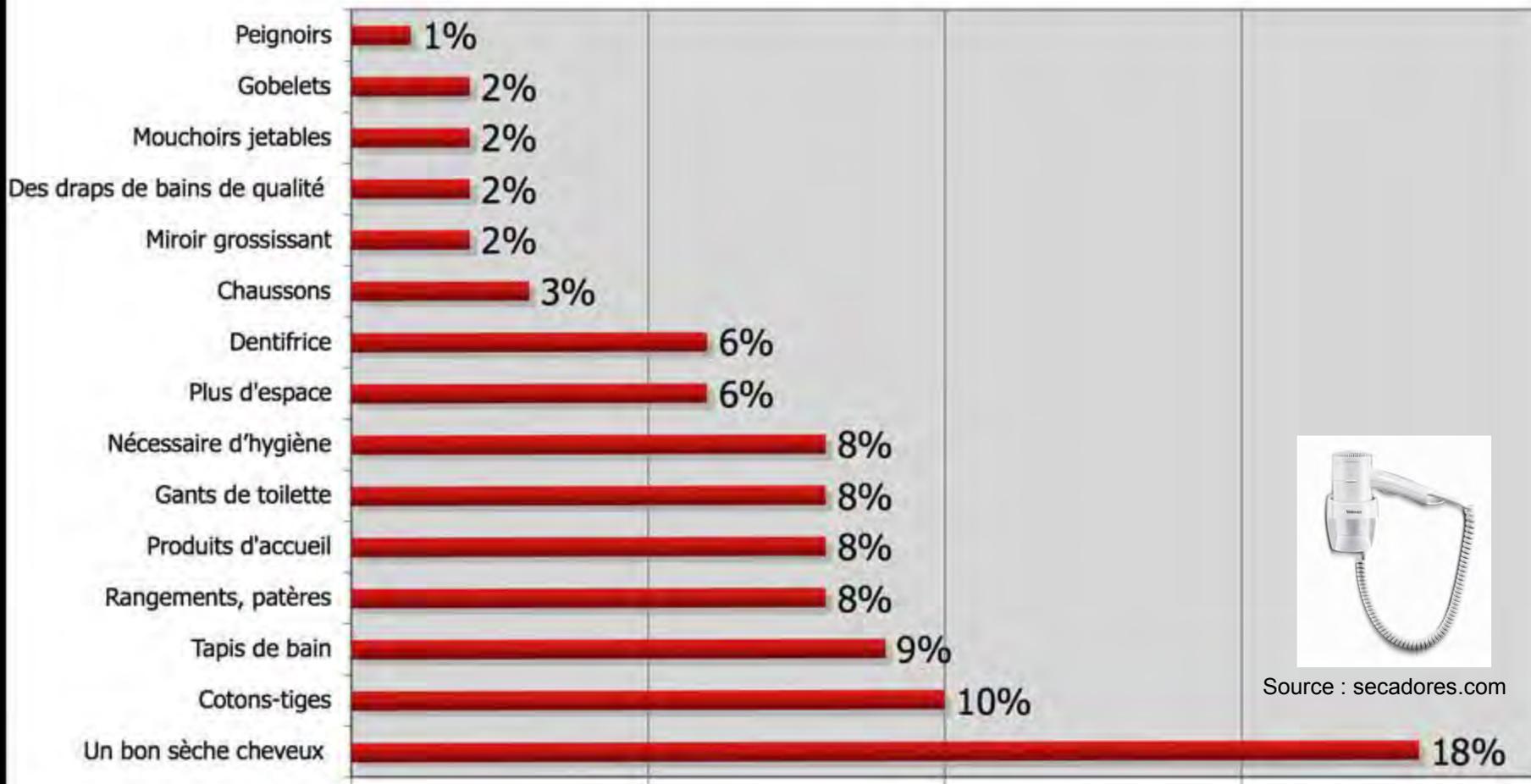
Rideau de douche
8 %

Indifférent
5 %

Pourquoi le choix du pare-douche?

- Plus hygiénique : 61 %
- Plus pratique : 27 %
- Plus hermétique, "avec le rideau, on en met partout" : 15 %
- Le rideau "ça colle et c'est désagréable" : 11 %
- Plus confortable : 6 %
- Plus esthétique, plus contemporain : 5 %
- Plus sécurisant : 1 %

Qu'est ce que vous ne trouvez jamais (ou rarement) dans les salles de bains d'hôtels et dont vous souhaiteriez disposer ?



Source : secadores.com

Bilan :



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 croient que les professionnels peuvent mieux faire...



Corinthia Towers Hotel

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.**



Oceania Hôtels

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.



Seven hôtel paris



Hôtel Element

Raisonnables, 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).



Un client sur deux ne veut pas que l'on supprime le **téléphone fixe** dans les chambres d'hôtels jusqu'à 2 étoiles.



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.



Sofitel

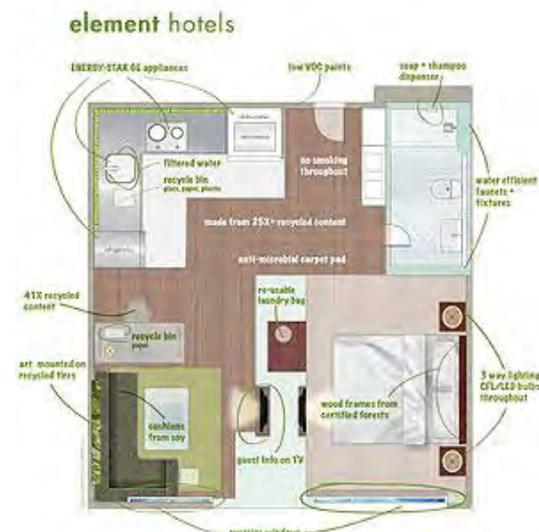


Hotel palafitte

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.



Hotel Element



Le parquet et d'autres revêtements de sol conviennent a present mieux à la clientèle que la moquette.



Hotel mercure

Il en va de même concernant les **téléviseurs, une literie de qualité et un système de réveil.**

Ex: La guerre des lits fait rage dans les chaînes 4 étoiles

Sofitel : MyBed *	Marriott : Revive *	Westin : Heavenly Bed *	Sheraton : Sweet Sleeper *
<ul style="list-style-type: none"> • Marque literie : Épeda • Pieds de lits : hauteur 15 cm • Sommier : épaisseur 18 cm + cache sommier • Matelas : épaisseur 27 cm • Surmatelas : garnissage duvet/plumettes canard neuf 1750 g/m² • Alèse plateau • 1 drap plat • Couette + housse : duvet/plumettes canard neuf 200 g/m² • Oreillers : 4 (80 x 50 cm) duvet • Courtepointe 	<ul style="list-style-type: none"> • Marque literie : Hypnos • Pieds de lit : hauteur 5 cm • Sommier : épaisseur 34 cm + cache sommier • Matelas : épaisseur 20 cm • Alèse plateau + élastiques • Surmatelas : épaisseur 7 cm polyester silicone hypoallergénique. Garnissage 1350 g/m² • 2 draps plats • Couette + housse : garnissage duvet/plumes de canard neuf 164 g/m² • Oreillers : 6 (duvet/plume d'oie neuf) dont 3 carrés et 3 rectangulaires – 1 décoratif • jeté de lit 	<ul style="list-style-type: none"> • Marque literie : Simmons • Pieds de lit : hauteur 15 cm • Sommier : épaisseur 18 cm + cache sommier • Matelas : épaisseur 23 cm (comprend 2 surmatelas en polyester silicone hypoallergénique) • 1 alèse plateau avec élastique • 2 draps plats • 1 couverture polyester façon édredon • 1 drap avec liseret • Couette + housse (duvet) • Oreillers : 5 (80 x 60/70x50) 1 décoratif, 2 plumes/duvet, 2 polyester silicone hypoallergénique) 	<ul style="list-style-type: none"> • Marque literie : Simmons • Pieds de lits : hauteur 15 cm • Sommier : épaisseur 18 cm + tour de sommier • Matelas : épaisseur 26 cm • Surmatelas : garnissage polyester silicone hypoallergénique 205 g/m² • 2 draps plats • 1 couverture : polaire ou plumes • Couette + housse : garnissage polyester silicone hypoallergénique 700 g/m² • Oreillers : 5 (2 polyester silicone hypoallergéniques, 2 duvets/plumes, 1 décoratif) • Jeté de lit
			

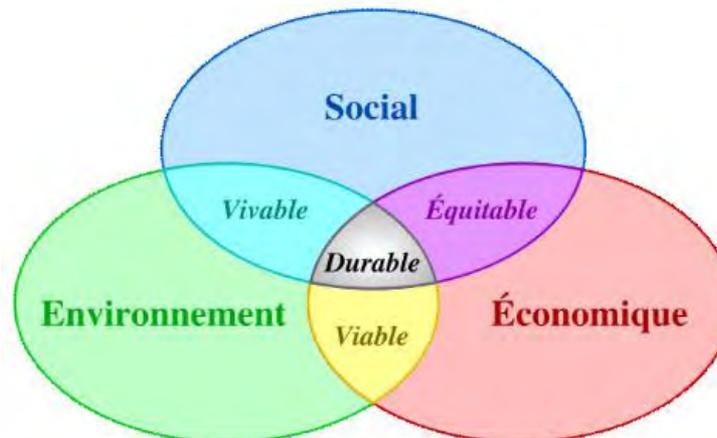
Source : L'Hôtellerie Restauration

En guise de garniture de literie, une grande majorité de clients interrogés préfèrent la **couette**

Les labels de qualité appliqués à l'hôtellerie (Hôtelcert, 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.



Exemple :

Source : Suite Novotel



Suite Novotel

Suite Novotel, c'est un état d'esprit décalé et avant-gardiste qui invite à vivre l'hôtel différemment et cible une clientèle de moyens séjours. La Suite de 30 m² est un espace modulable, que le client peut configurer selon ses besoins (sommeil, détente, travail...). Suite Novotel propose à sa clientèle nomade des services 24h/24, lui permettant de vivre son séjour en toute liberté et autonomie.



Un hôtel composé exclusivement de Suites

Suite Novotel propose exclusivement des Suites de 30 m², véritables espaces à vivre et modulables à l'envie, en fonction de ses désirs et besoins : espace sommeil, travail, détente...



Dans la salle de bains, les clients ont le choix entre la baignoire ou la cabine de douche, présentes dans toutes les chambres luxueuses. Les toilettes sont séparées de la salle de bains.



Le lit double, mesurant 160x200 cm, est pourvu d'un surmatelas et comprend plusieurs oreillers et une nouvelle couette.

Une méridienne est également aménagée dans chaque suite pour favoriser le repos.

Les clients peuvent régler eux-mêmes l'éclairage de chaque pièce pour donner l'ambiance désirée.

Une bouilloire électrique, un réfrigérateur et un micro onde sont disponibles dans chaque suite.



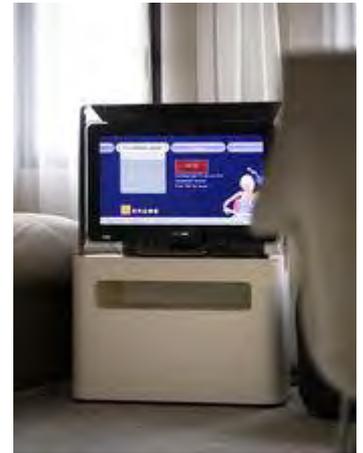
Chez Suite Novotel, les clients ont la possibilité de se restaurer en toute liberté, à toute heure du jour et de la nuit grâce à la Boutique Gourmande. Un vaste choix de snacking haut de gamme, plats cuisinés, desserts et boissons misant sur le plaisir et l'équilibre est proposé.

Le client a la liberté de consommer son repas où il le souhaite (lobby, Suite, à emporter). Et pour bien démarrer la journée, Suite Novotel vous propose le petit déjeuner Good Morning, des recettes originales et équilibrées élaborées par une cuisinière et une nutritionniste.



Une innovation qui fait la différence : la Suite Box

Suite Novotel a équipé toutes ses Suites de la Suite box. Grâce à celle-ci, le client navigue librement sur Internet avec un accès haut-débit, peut téléphoner sans restriction (sur les lignes fixes dans le pays), dispose d'un grand choix de vidéos et de musiques. Avec l'espace 'Médias', il peut chatter, écouter sa musique, regarder ses photos... Ces services sont **offerts et illimités**.



Le client a la possibilité de rester connecté en permanence avec le monde extérieur grâce à la Suite box : Internet, téléphone vers les fixes nationaux

Des services toujours plus nombreux

Suite Novotel propose à ses clients de nombreux services pour faciliter le séjour de chacun :

- Un espace bien-être avec une salle de remise en forme 24h/24 avec le concept exclusif In Balance Fitness by Novotel (cardio, musculation, tapis...) et des séances revitalisantes amma-assis offertes tous les jeudis soirs.
- Et pour vivre l'hôtel, en toute liberté : Suite Novotel prête une Smart à ses clients séjournant plus de 4 jours.



Les familles sont les bienvenues



Chez Suite Novotel, tout est fait pour favoriser l'accueil des familles : l'hébergement et le petit déjeuner pris en famille sont gratuits pour deux enfants de moins de 16 ans partageant la Suite de leurs parents ou de leurs grands-parents. De plus, des cadeaux de bienvenue sont remis aux enfants lors de leur arrivée.

Synthèse

68%

des clients d'hôtels français tiennent compte des étoiles

=> voir cahier deuxième

71%

des clients recherchent des tarifs en réservant un séjour

=> voir cahier deuxième

99%

des clients veulent une salle de bains privative

=> voir cahier deuxième

52%

des clients pensent que les hôtels français ne sont pas modernes

=> voir cahier troisième

73%

des clients prennent systématiquement un petit-déjeuner à l'hôtel

=> voir cahier troisième

17%

des clients adhèrent à un programme de fidélisation hôtelier

=> voir cahier troisième

Grande étude sur les clientèles hôtelières **Une étude inédite réalisée par** ***Coach Omnium*** **pour le *Comité pour la Modernisation de*** ***l'Hôtellerie Française***

Grande enquête quali-quantitative
Cette étude inédite a été menée auprès de
1.001 clients ciblés d'hôtels français et étrangers

Interrogés en face-à-face.

Près d'une centaine de questions ont été posées aux clients d'hôtels.

Les chambres doivent être plus modernes et mieux adaptées aux consommateurs :

**Taille des lits – agencement des chambres – nouvelles technologies—
développement durable**

7 personnes sur 10 veulent se sentir à l'hôtel comme chez elles

Les clients attendent de nouveaux services

**bornes payantes automatisées – prise en charge des enfants – soirée
apéritive pour les jeunes travailleurs**



Source : Ariane Systems



© Roméo Ballancourt



Bar Hôtel W Montréal