

L'HOTELLERIE DE LUXE

TIA News



Diana Chea, Mai Lienhard

701_d, 701_c

Table des matières

Définition :2

Hôtellerie de luxe à l'internationale :2

Le luxe en Suisse :2

Hôtels 3 étoiles comparé aux 5 étoiles en Suisse3

Conclusion :3

Sources :4

Hôtellerie de luxe

Définition :

Un hôtel de luxe est un moyen d'hébergement où le client est « roi », il doit se sentir exclusif et on lui prêtera des services personnalisés tout en anticipant ses besoins. Le client désire vivre une expérience unique. Il doit faire en sorte que le client doit se sentir mieux que chez lui. Mais la notion du luxe est difficile à définir car chaque personne en a une vision différente. Les clients des hôtels de luxe sont attirés par les expériences fortes fondées sur la découverte et l'inattendu.

Hôtellerie de luxe à l'internationale :

Les hôtels de luxes doivent dépasser les attentes des clients.

Ils doivent continuer d'investir sans cesse car les clients deviennent toujours plus exigeants en souhaitant des expériences personnalisées et uniques.

L'environnement technologique a un impact important sur le secteur de l'hôtellerie de luxe, qui doit faire en sorte d'évoluer avec le progrès technologique en construisant des relations plus directes avec ses clients via les réseaux sociaux. Le développement durable devient également une des tendances les plus importantes du secteur, il devient important d'adopter des pratiques écologiques car les clients choisissent de plus en plus leur hébergement sur la base de l'impact social et environnemental. La biodiversité joue un rôle important dans l'activité quotidienne d'un hôtel.

Aujourd'hui, l'hôtellerie de luxe connaît un essor considérable tout autant dans les pays développés que dans ceux émergents. Il y a une croissance annuelle du nombre de personnes riches dans le monde qui représenterai donc des clients potentiels à l'hôtellerie de luxe avec une moyenne d'âge en baisse et une augmentation des exigences.

Le luxe en Suisse :

En Suisse, un hôtel de luxe se caractérise essentiellement par son nombre d'étoiles. Les établissements 5 étoiles ont plus de 120 critères auxquelles ils doivent répondre.

C'est en 1878 que César Ritz, un des pionniers de la grande hôtellerie de luxe qui est également le premier à développer ce marché, devient directeur du Grand hôtel national.

La suisse est maintenant un des rares pays d'Europe à avoir une telle densité d'hôtels de luxe. En 2017 elle connut d'ailleurs une année faste, c'est-à-dire une période favorable, dans les établissements 5 étoiles de l'association « Swiss Deluxe Hotels » avec une fréquentation et des revenus en hausse.

La chute du franc fort a beaucoup affecté le domaine de l'hôtellerie et a continué de se faire sentir en 2016 en touchant cette fois les villes.

Le tourisme et l'hôtellerie constituent des sources de revenus importantes, avec cette précision que les touristes étrangers en Suisse dépensent plus que les touristes suisses à l'étranger.

La Suisse reste le premier marché de l'hôtel malgré un nombre de nuitées en baisse (2017) de 3.2% par rapport à l'année précédente (2016). Le marché européen, dans son ensemble ne suit pas la même tendance puisqu'il subit une baisse de 7.6% des nuitées, avec aussi des diminutions marquées pour la Russie et le Royaume-Uni, qui représentent cependant toujours, après la France, les principaux marchés européens de l'industrie hôtelière.

La proportion d'investisseurs étrangers a également augmenté dans les hôtels 5 étoiles par rapport à celle des investisseurs locaux de 2012 à 2013.

D'après Paul Dubrule, cofondateur d'Accorhotels, « l'hôtellerie de luxe fonctionne très bien. Par contre, plus on descend en gamme, moins le secteur est performant. »

Hôtels 3 étoiles comparé aux hôtels 5 étoiles en Suisse

En suisse, entre toutes les catégories désignées par des étoiles, c'est la catégorie 3 étoiles qui compte le plus d'établissements et le plus de lits (866 établissements contre 97 de 5 étoiles). Plus de la moitié des nuitées sont donc réalisées par des hôtels 3 ou 4 étoiles.

Par exemple, à Genève où les hôtels trois étoiles sont les plus nombreux, ils affichent un taux d'occupation net des chambres le plus élevé qui est de 74,3 %. Les hôtels quatre étoiles, eux, qui regroupent le plus grand nombre de chambres et de lits, ont un taux d'occupation de 67,7 %. Le taux d'occupation le plus bas est relevé dans les hôtels cinq étoiles avec 55.8%.

Exemple d'un hôtel 5 étoiles à Lausanne :

BEAU-RIVAGE PALACE (Rapport Annuel 2017).

Le Beau-Rivage Palace a réalisé, en 2016, une très bonne année du point de vue de l'hébergement. C'est l'année suivante, en 2017, que le chiffre d'affaires du logement est alors en baisse en raison d'une occupation en retrait à 57.7% contre 59.7%, avec une bonne tenue du prix moyen à CHF 555 contre CHF 557 l'an dernier

Conclusion :

Pour conclure, il existe une multitude d'hôtels de luxe dans le monde. Ils sont classés selon de nombreux critères différents. Les consommateurs recherchent essentiellement des offres uniques, personnalisées et qui contribuent au développement durable. Le progrès technologique contribue fortement à l'évolution de l'hôtellerie. On constate donc que l'hôtellerie de luxe, en 2017, augmente contrairement à l'hôtellerie standard qui est en légère baisse.

Sources :

https://www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf12/Zahlen_und_Fakten_A6_2017_fr_Web1.pdf

https://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2018/informations_statistiques/autres_themes/is_hotellerie_11_2018.pdf

<https://www.marketing-etudiant.fr/memoires/c/concurrence-hotels-luxe.php>

<https://businessblog.trivago.com/fr/plus-grandes-tendances-hotellerie-luxe/>

https://www.enderi.fr/Les-defis-de-l-hotellerie-de-luxe_a370.html

<http://www.domaineleyonvert.fr/2016/02/03/lhotellerie-de-luxe-un-milieu-a-part/>

https://www.bilan.ch/economie/en_suisse_l_hotellerie_de_luxe_attend_un_nouveau_depart

<https://www.tourops.ch/fr/articles-et-actualites/articles/id-2086-focus-sur-l-hotellerie-de-luxe-en-suisse/>

<https://www.tdg.ch/economie/L-hotellerie-5-etoiles-a-connu-une-annee-faste/story/25624683>

<https://espacescontemporains.ch/rencontres-acteurs-de-lhotellerie-de-luxe/>

<https://www.hrimag.com/Le-marche-de-l-hotellerie-haut-de-gamme-en-mutation>

<https://www.gastrojournal.ch/fr/infos/detail/la-suisse-est-un-mystere-economique/>

https://www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf12/Zahlen_und_Fakten_A6_2017_fr_Web1.pdf

https://www.brp.ch/fileadmin/documents/brp.ch/pdf/finance/Rapport_annuel_2017.pdf

<http://www.inextenso-tch.com/wp-content/uploads/2018/02/Tendances-hotellerie-2018-BD.pdf>