Zermatt, le 22 avril 2015

**PRIX BIENVENU 2015: les hôtels les plus accueillants de Suisse.**

**(st) Lors de la 18e Journée Suisse des Vacances, à Zermatt, Suisse Tourisme a décerné les Oscars de l’hospitalité: pour la troisième fois déjà, le PRIX BIENVENU est venu récompenser les hôtels dont le sens de l’accueil a été le plus largement apprécié dans le cadre des évaluations en ligne et des visites effectuées par le jury. S’appuyant sur plus de 250 portails d’évaluation en ligne, la société TrustYou a réalisé une analyse sémantique des commentaires postés par la clientèle en 2014, puis les trois hôtels de chaque catégorie ayant obtenu les meilleurs résultats ont été évalués par un jury d’experts dans le cadre d’une visite sur place. Cette année, les critères d’exclusion suivants ont été introduits: salle de bain/WC dans 90% des chambres et présence d’un(e) réceptionniste à l’accueil. Les hôtels n’offrant pas ce minimum d’agréments ne sont plus pris en compte dans le classement.**

C’est aujourd’hui, à Zermatt, qu’ont été distingués pour la troisième fois les hôtels les plus accueillants de Suisse: le PRIX BIENVENU, matérialisé par une petite figure en bronze représentant un concierge, vient récompenser les établissements qui incarnent l’authentique hospitalité suisse en faisant preuve d’un remarquable sens de l’accueil. Il est décerné dans le cadre de la Journée Suisse des Vacances, un grand rassemblement des professionnels du tourisme qui a cette année duré deux jours et accueilli 1270 personnes.

La société TrustYou a réalisé une analyse sémantique des appréciations exprimées par des centaines de milliers de clients sur plus de 250 plates-formes de réservation et d’évaluation entre janvier et décembre 2014. Les finalistes, à savoir les trois hôtels les mieux classés dans cinq catégories, ont ensuite reçu la visite d’un membre du jury pour une évaluation sur place. Le PRIX BIENVENU a été décerné aux cinq hôtels suivants, dans leurs catégories respectives:

* Petit hôtel de vacances (jusqu’à 40 chambres): Schlosshotel Chastè, Tarasp (GR)
* Grand hôtel de vacances
(à partir de 41 chambres): Hotel Ascovilla, Ascona (TI)
* Hôtel urbain (jusqu’à 4 étoiles Superior): Hotel Giacometti, Locarno (TI)
* Hôtel urbain de luxe
(5 étoiles / 5 étoiles Superior): Bellevue Palace, Berne (BE)
* Hôtel de luxe (5 étoiles / 5 étoiles Superior): Hotel Villa Honegg, Ennetbürgen (NW)

**Les clients décident, le jury confirme.**

Tous les hôtels de Suisse justifiant d’au moins 70 appréciations sur les sites Internet d’évaluation sont automatiquement intégrés à la liste des lauréats potentiels du PRIX BIENVENU. Néanmoins, cette année, deux nouveaux critères d’exclusion ont été appliqués: seuls les commentaires relatifs à des établissements proposant une salle de bain et des toilettes dans la majorité des chambres ainsi qu’un accueil avec réceptionniste ont été pris en compte.

Lors de l’analyse des évaluations en ligne, des paramètres tels que l’attention, la cordialité, l’empathie et la serviabilité du personnel ont été considérés.

Pour distinguer les hôtels les plus accueillants de Suisse dans leur catégorie, Suisse Tourisme (ST), hotelleriesuisse, GastroSuisse, l’Ecole hôtelière de Lausanne (EHL) et l’Université de Berne ont mis en place le PRIX BIENVENU, qui a été décerné pour la première fois en 2013. La catégorie «Hôtel urbain de luxe» a été introduite en 2014.

Venant désigner et récompenser les «meilleurs de la classe» en matière d’hospitalité, le PRIX BIENVENU est destiné à encourager tous les établissements hôteliers à assurer le meilleur service.

**Membres du jury du PRIX BIENVENU.**

Cette année, Marcel Bührer, CEO de Swisscard AECS, a rejoint les rangs du jury, composé de professionnels de haut niveau.

* hotelleriesuisse: Thomas Allemann, responsable des services aux membres et de la classification des hôtels
* GastroSuisse: Daniel C. Jung, vice-directeur
* Ecole hôtelière de Lausanne (EHL): professeur Michel Rochat, directeur
* Université de Berne/CRED: Monika Bandi, responsable de l’unité de recherche en tourisme
* Schweizer Illustrierte / L’illustré: Urs Heller, directeur des publications, Ringier Suisse
* Kurt Aeschbacher: animateur d’émissions télévisées et modérateur
* Suisse Tourisme: Jürg Schmid, directeur
* Swisscard AECS: Marcel Bührer

**LE PRIX BIENVENU: un retentissement national et international.**

Les établissements lauréats du PRIX BIENVENU 2015 seront intégrés à diverses plates-formes promotionnelles ainsi qu’aux activités de marketing de ST à l’échelle nationale et internationale. Les 100 hôtels les plus accueillants de Suisse seront également présentés dans une brochure jointe aux magazines grand public du groupe Ringier «Schweizer Illustrierte» et «L’Illustré». Ils pourront mettre ce livret à la disposition de leurs clients et utiliser le logo du PRIX BIENVENU 2015 pour leurs propres actions de marketing. En sa qualité de «Presenting Partner», American Express offre aux cinq hôtels lauréats le montant des commissions payables sur les réservations qui ont été effectuées avec sa carte pour le restant de l’année (à partir du 1er mai) jusqu’à concurrence d’un montant de CHF 10’000, tout en les intégrant à sa plate-forme en ligne [americanexpress.com/selects](http://www.americanexpress.ch/selects).

Le concours a lieu de nouveau cette année et toutes les appréciations de la clientèle postées du 1er janvier au 31 décembre 2015 seront prises en compte pour l’attribution du PRIX BIENVENU 2016.

**L’hospitalité: un critère de qualité décisif pour le secteur de l’hôtellerie suisse.**

Les plates-formes d’évaluation en ligne jouent un rôle de plus en plus important pour les prestataires de services d’hébergement. Les clients y expriment clairement leurs avis, et ce sont là d’excellents indicateurs de la qualité de service pour les hôteliers. Les établissements recueillant les meilleures appréciations profitent ainsi d’une publicité à la fois gratuite et crédible, d’autant plus précieuse qu’elle est diffusée dans le monde entier.

**A propos de TrustYou.**

TrustYou est une société spécialisée dans l’analyse de la réputation et dans la gestion de la réputation en ligne. Elle a mis au point l’outil «TrustScore», le premier indicateur indépendant à cumuler les appréciations formulées par des hôtes dans le monde entier pour en faire la synthèse dans un score unique. Informations complémentaires: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com).

Liste complète des 100 hôtels les plus accueillants de Suisse: [MySwitzerland.com/bienvenu](http://www.myswitzerland.com/fr-ch/accommodation/hotels/the-100-most-welcoming-hotels-in-switzerland.html)

Les photos de la **cérémonie de remise** du PRIX BIENVENU seront disponibles dès 20h00 sur:

[STnet.ch/ftbilder](http://www.stnet.ch/fr/events/schweizer-ferientag/schweizer-ferientag-bilder/journee-suisse-des-vacances-images.html)

Des photos des **hôtels lauréats** peuvent être téléchargées sur <http://bit.ly/BIENVENU_15>.

**Pour de plus amples informations, contacter:**

Alain Suter, porte-parole

Tél. +41 (0)44 288 12 10, e-mail: media@switzerland.com

Communiqués de presse et informations sur: [MySwitzerland.com/medias](http://www.myswitzerland.com/medias)