

L'Hôtellerie Restauration

N° 3548

27 AVRIL
2017

L'HEBDO DES C.H.R.

LHOTELLERIE-RESTAURATION.FR

3 170 offres
d'emploi p. 20-27

Rose Lakoussan,
femme de chambre devenue
directrice de son hôtel p. 28



Christophe Bignon, Villa Claudia à Cannes

**“Après le rachat de mon hôtel,
j'ai remis à zéro mes fiches sur internet”**

p. 2-3

Le tourisme, ce grand absent



Sylvie Soubes

www.lhotellerie-restauration.fr/publications/sylvie.soubes

“ Malgré l'énergie déployée par les acteurs du tourisme pour faire entendre leur voix pendant la campagne présidentielle, le secteur n'a pas été un sujet privilégié par les candidats (lire p. 4). Est-on dans le mépris ou dans le déni ? La France est la première destination mondiale, certes, mais pour maintenir sa place, elle va devoir batailler dur. Étrangement, le tourisme continue d'être absent des débats alors qu'il représente 160 milliards d'euros de chiffre d'affaires, 7,5 % du PIB et plus de 2 millions d'emplois directs et indirects. Pas vraiment une broutille. Le repas gastronomique à la française est, rappelons-le, entré au patrimoine immatériel de l'Unesco. La restauration et les filières qu'elle représente sont une force vive qu'il faut défendre et qui ne se résument pas à quelques émissions de télévision, aussi attractives soient-elles. Les hôtels comme les bistros jouent un rôle essentiel dans le maillage du territoire. Le slogan scandé par l'Umih - 'Quand le tourisme gagne, c'est la France qui gagne' - est très juste. Mais le tourisme ne fait pas rêver nos politiques, ou si peu. Il fait partie du paysage, c'est tout. C'est pourtant un challenge aux multiples vertus, culturelles, historiques, économiques. L'industrie touristique a besoin d'être portée et reconnue, le sera-t-elle par le prochain gouvernement ? ”



Christophe Bignon, Villa Claudia à Cannes

“Après le rachat de mes fiches sur internet”



Christophe Bignon, propriétaire de la Villa Claudia, à Cannes.

Signaler une grosse rénovation à Tripadvisor



Un des photo-montages pour prouver les travaux de rénovation.

Rendez-vous dans votre espace propriétaire :

1. cliquez sur 'Ressources' puis sur 'Contactez Tripadvisor' ;
2. sélectionnez l'option 'Modifier les informations sur votre établissement' ;
3. sélectionnez 'Signaler une rénovation importante'.

Vous pourrez alors transmettre les documents suivants :

- ▶ copies certifiées des permis de construire/travaux ;
- ▶ communiqué de presse en ligne avec en-tête annonçant les travaux de rénovation ;
- ▶ copies certifiées des factures de matériel et de main-d'œuvre ;
- ▶ document officiel émanant des services administratifs de la ville ou de l'office de tourisme confirmant l'étendue des travaux de rénovation et la durée de la fermeture ;
- ▶ pensez aussi aux photos avant-après.

La réponse de Tripadvisor est normalement très rapide (quelques jours après la demande).

POUR SUIVRE UN JOURNALISTE

www.lhotellerie-restauration.fr/publications/prenom.nom

L'Hôtellerie Restauration
LE MAGAZINE DES C.H.R. | L'HOTELLERIE-RESTAURATION.FR

<p>> abonnements : 01 45 48 45 00 abo@lhotellerie-restauration.fr</p> <p>> rédaction : 01 45 48 48 94 redaction@lhotellerie-restauration.fr</p> <p>Editeur : SA SEPT - 5 rue Antoine Bourdelle - 75737 Paris cedex 15 - Fax : 01 45 48 04 23 Imprimeur : Roularta Printing - B-8800 Roeselare - Dépôt légal à parution - ISSN : 2117-8917 Commission paritaire n° 0920T9916 - Directeur de la publication : O. Millinaire - Prix au n° : 0,77 €</p> <p>Origine de papier : Belgique - Taux de fibres recyclées : 100 % Certification : PEFC - Eutrophisation : Ptot 0,012 kg/tonne</p>	<p>> petites annonces : 01 45 48 64 64 pa@lhotellerie-restauration.fr</p> <p>> publicité : 01 45 48 55 85 pub@lhotellerie-restauration.fr</p>
--	---

SOLUTION NUMÉRIQUE FORMATION / ÉCOLES

Rechercher formation / écoles

L'Hôtellerie Restauration

on hôtel, j'ai remis à zéro

CANNES Le nouveau propriétaire de l'hôtel Villa Claudia a lancé son activité avec une présence en ligne débarrassée de tout commentaire en décalage avec son établissement.



77

L'hôtel était sorti du marché car la qualité ne suivait pas. Il fallait résoudre ce problème."

Christophe Bignon

changement de propriétaire. Nous avons tenté la première option." La jeune femme récolte les factures d'architecte et réalise des photo-montages des lieux avant et après travaux. Puis elle envoie le tout via le formulaire prévu sur Tripadvisor (lire ci-contre). Première embûche : les travaux n'étant pas terminés, impossible de jouer cette carte, sauf à attendre la réouverture de l'hôtel. "Or, nous souhaitons mettre la fiche à neuf un mois avant la réouverture pour permettre à la Villa Claudia de se constituer un matelas de réservations", intervient Thomas Yung. "Nous avons donc envoyé un acte notarié simplifié pour prouver le changement de propriétaire, mais Tripadvisor a demandé l'acte intégral. Nous avons dû envoyer ce document et la fiche a été totalement nettoyée", poursuit Cindy Bayle.

Nouvelle fiche Google

Il a fallu également intervenir sur la fiche Google, qui est la première information que l'internaute visualise en tapant le nom de l'hôtel sur le moteur de recherche. Description, photos, avis, tout correspondait à l'ancien établissement. La création d'une nouvelle fiche n'était pas possible puisque la catégorie, l'adresse postale et le numéro de téléphone étaient identiques à ceux de l'ancien établissement. "J'ai pris le contrôle de l'ancienne fiche, modifié l'adresse et le numéro de téléphone ainsi que la catégorie de l'hôtel en le classant - hôtel premier prix - et j'ai signalé sa fermeture définitive, détaille Thomas Yung. J'ai ensuite créé une nouvelle fiche avec les coordonnées exactes de l'hôtel Villa Claudia, indiqué le nouveau site et publié les photos après rénovation." Pour l'anecdote, deux jours seulement après la création de la nouvelle fiche Google My Business, Booking.com y était déjà présent... "Nous avons rouvert le 8 mars, avec un hôtel rénové sur place et sur internet. La suite est entre nos mains", conclut avec enthousiasme Christophe Bignon. ■

Lire aussi p. 12-13 : "Faire supprimer un avis sur Tripadvisor"

www.lhotellerie-restauration.fr/QR/RTR940932

**VOUS EN AVEZ FAIT
L'EXPERIENCE
ET VOUS AVEZ UN
COMMENTAIRE À FAIRE**



Vanessa Guerrier-Buisine

www.lhotellerie-restauration.fr/publications/vanessa-guerrierbuisine

RÉCAP INFO

L'INFO DE LA SEMAINE EN BREF

Attentat sur les Champs-Élysées (lire p. 5)

Accorhotels annonce un chiffre d'affaires en hausse au premier trimestre 2017

Jérémie Izarn remporte Top Chef (lire p. 7)



Retour d'expérience : commercialiser son hôtel avec les ventes flash sur internet



Restauration : les nouvelles méthodes pour fidéliser la clientèle

L'entretien de la hotte et du conduit est-il obligatoire ? (lire p. 14)

www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts

La réservation directe est-elle gratuite ?

www.lhr-contacts.fr

Anne Hidalgo remet la médaille de la ville de Paris à 100 chefs de bistro

www.facebook.com/LHotellerieRestauration

Plus de 500 millions d'avis sur Tripadvisor

www.twitter.com/lhotellerieLHR

Le Tsuba Hôtel ouvre ses portes à Paris

www.instagram.com/lhotellerie.restauration

Pour retrouver les articles en intégralité :



www.lhotellerie-restauration.fr/QR/RTR649314