



Hôtels : de beaux équipements pour des clients heureux !

Les hôtels qui proposent une grande variété d'équipements ont plus de chances d'attirer et de fidéliser leurs clients. Dans une étude récente d'Expedia, les équipements attrayants étaient le troisième facteur le plus important pour les clients, juste derrière la propreté et les politiques d'annulation flexibles¹. Qu'entend-on par "commodités" et quelles sont les plus utiles ou les plus intéressantes proposées par l'industrie hôtelière ?

Qu'est-ce qu'une commodité² ?

Une commodité est définie comme "une caractéristique ou une installation souhaitable ou utile d'un bâtiment ou d'un lieu". Les équipements contribuent grandement à rendre le séjour d'un client plus agréable. Ils peuvent non seulement contribuer à

¹ <https://welcome.expediagroup.com/en/resources/improve-hotel-guest-experience-resources-tips/hotel-amenities-attract-travelers-increase-reviews>

² <https://www.cvent.com/en/blog/hospitality/hotel-amenity-ideas>

impressionner favorablement les clients, mais aussi façonner une partie des stratégies de marketing des hôtels.

Les incontournables^{3,4,5}

Certains équipements sont considérés comme essentiels par les clients. Il s'agit, entre autres en exemples, des :

- Les stations de recharge. De nos jours, tout le monde emporte des appareils électroniques en vacances ou en voyage d'affaires (téléphone portable, ordinateur portable, tablette, etc.) Il est donc essentiel que les hôtels proposent de nombreuses prises de courant pour les recharger, ainsi que des ports USB (de préférence, près des lits).
- Wifi gratuit et rapide. Combien de fois avez-vous été confronté à une connexion lente ou défectueuse lors d'un séjour à l'hôtel ? Avec l'utilisation généralisée d'Internet, il est essentiel que les clients aient accès à un bon réseau.
- Rideaux occultants. L'objectif principal d'une chambre d'hôtel est d'offrir aux clients une bonne nuit de sommeil. Le fait d'avoir une chambre bien sombre contribue grandement à atteindre cet objectif !
- Produits d'usage courant (brosse à dents, dentifrice, savon et shampoing). Si vous êtes comme moi, vous avez probablement oublié l'un de ces produits dans votre valise à un moment ou à un autre, alors quel soulagement de les trouver dans votre chambre d'hôtel après l'atterrissage !

Ce qu'il faut, c'est le confort, l'amusement et le plaisir^{6,7,8,9}

Certains équipements ajoutent du confort, du plaisir ou une touche d'originalité au séjour des clients. En voici quelques exemples :

- Selon une enquête Orbitz de 2019, près des deux tiers des milléniaux ont déclaré que l'équipement qu'ils aimeraient le plus voir dans leur chambre d'hôtel est une plante.

³ <https://thepointsguy.com/2013/10/top-12-things-that-should-be-in-every-hotel-room/>

⁴ <https://www.thebarefootnomad.com/travel-tips/29-things-we-love-in-a-hotel-room/>

⁵ <https://welcome.expediagroup.com/en/resources/improve-hotel-guest-experience-resources-tips/hotel-amenities-attract-travelers-increase-reviews>

⁶ <https://www.cvent.com/en/blog/hospitality/hotel-amenity-ideas>

⁷ <https://www.travelandleisure.com/hotels-resorts/cool-hotel-amenities>

⁸ <https://blog.guestrevu.com/10-weird-and-wonderful-in-room-hotel-amenities>

⁹ <https://www.nerdwallet.com/article/travel/quirky-hotel-amenities-you-have-to-see-to-believe>

L'hôtel Kimpton Gray de Chicago s'est associé au conservatoire de la ville pour proposer quelques chambres remplies de plantes d'intérieur. Pour une durée limitée, les clients pouvaient réserver l'une de ces chambres.

- À l'Edgewater de Seattle, les clients de la suite Beatles peuvent profiter d'une chaîne stéréo moderne et écouter des CD des Beatles. Ceux qui réservent la suite Pearl Jam disposent gratuitement d'une guitare et d'un amplificateur Fender, d'un tourne-disque et d'une rare collection de vinyles.

- Les clients qui séjournent dans certaines propriétés White Elephant à Nantucket ont accès à la flotte de SUV BMW. Le centre de villégiature Palm Beach de la marque, en Floride, offre le même avantage.

- L'hôtel Drake (Toronto, Canada) propose un "menu plaisir" comprenant des préservatifs de luxe, du ruban de bondage, des bandeaux en soie et un gode en or 24 carats 😊.

- Le Château Frontenac (Québec, Canada) propose des cocktails en 3D. Une fois l'alcool ajouté, une petite maquette composée de sucre et d'arômes naturels en forme d'hôtel se fond dans votre boisson !

Il serait facile de continuer mais mon équipe et moi sommes très occupés par le lancement de notre plateforme e-commerce et de Tip&Go USA, alors restez à l'écoute !

PS : Tip&Go Canada, viens de fêter son premier anniversaire et est présent d'un océan à l'autre 😊

Francis Léonard PDG

The logo for Tip&Go features the word "tip" in orange, an ampersand "&" in purple, and "go" in orange. The letters are bold and rounded.

L'humain derrière votre confort

