



As-tu un p'tit creux ?

Avez-vous récemment séjourné dans un hôtel ? Dans les années 70 et 80, presque tous les hôtels du monde disposaient d'un minibar rempli de snacks et de boissons. Aujourd'hui, les minibars ont disparu de la plupart des hôtels et les rares qui restent sont souvent vides. Que s'est-il passé ?

Histoire du minibar

Le minibar (petit réfrigérateur rempli de boissons et de snacks que le client peut acheter¹) a été inventé dans les années 1960 par Siegas, une société allemande² .

Ouvert dans les années 60, l'*hôtel Madison* (à Washington, DC) a été le premier à proposer un minibar dans chaque chambre. En 1974, le *Hilton de Hong Kong* a proposé un minibar contenant **des boissons alcoolisées** dans chacune de ses 840 chambres, ce qui a permis d'augmenter les ventes de boissons de 500 % ! Dans les années 70 et 80, les grandes chaînes du monde entier ont emboîté le pas, faisant du minibar un équipement courant. En 1987, lors du sommet de Washington, un minibar a même joué un rôle dans la fin de la guerre froide ! Mikhaïl Gorbatchev a séjourné à l'*hôtel Madison* et a payé 1 400 dollars de frais d'alcool au minibar en une seule nuit. Cela représente plus de 3 000 dollars aujourd'hui !

Entre 2007 et 2012, les ventes de minibars ont chuté de 28 %. Les minibars ont été progressivement supprimés dans les nouveaux hôtels ou simplement laissés vides afin que les voyageurs puissent les remplir avec leurs propres achats. En 2014, les personnes interrogées dans le cadre d'un sondage réalisé par *TripAdvisor* ont classé le minibar comme le service hôtelier le moins important.

Aujourd'hui, le minibar connaît une "mini-renaissance", les hôtels essayant d'améliorer le concept original. Par exemple, à l'hôtel W de Londres, les clients des suites peuvent commander le Mega Bar dans leur chambre, qui comprend un bar complet, un système de sonorisation, une boule 'disco' et un mixologue personnel.

¹<https://en.wikipedia.org/wiki/Minibar#:~:text=Un%20minibar%20est%20un%20petit,à%20acheter%20pendant%20leur%20séjour>

² <https://matadornetwork.com/read/minibars-went-dismal-dead-better-real-bar/>

Il y a quelques années, Fauchon (entreprise de gastronomie et d'épicerie fine fondée en 1886, célèbre pour ses macarons) a ouvert un hôtel de luxe cinq étoiles à Paris. Le minibar se trouve dans une armoire rose laquée exposée dans le salon principal de chaque chambre et remplie de produits gastronomiques Fauchon, ainsi que de foie gras et de champagne. Tout ce qui se trouve dans le minibar est inclus dans le prix de la chambre et les clients peuvent même emporter ce qu'ils n'ont pas mangé chez eux !³

Items les plus populaires

Bartech Systems International, une société qui fournit des minibars et des plateaux automatisés à 1 300 hôtels dans le monde, a déclaré que les bouteilles d'eau étaient le produit le plus vendu. Les noix de cajou, la bière, le vin blanc, les chips Kettle Brand, les Pringles et les amandes au chocolat se vendent également bien. Le Coca Light est le soda le plus vendu⁴. MGM Resorts, qui possède des minibars dans ses propriétés de luxe à Las Vegas, a déclaré que les hôtels "gardent toujours les produits préférés en stock", notamment la vodka, la tequila, la bière, les chips, les noix et les barres chocolatées.

Pourquoi les minibars disparaissent-ils ?

Les minibars peuvent être une source de frustration pour les employés de l'hôtel comme pour les clients. Il y a toujours un risque d'erreur humaine ou de malhonnêteté de la part des clients, et il est difficile pour les hôtels et les clients de savoir qui a raison. Même les capteurs sophistiqués qui indiquent quand un article du minibar a été déplacé peuvent conduire à des frais injustes si le client a simplement remplacé un article ou utilisé le réfrigérateur pour stocker ses propres provisions.

Plus important encore, les minibars ne sont pas rentables. Un rapport de 2017 de CBRE Hotels a révélé que les recettes des minibars ne représentent que 0,4 % des recettes totales de la restauration⁵. Comment

³ <https://www.forbes.com/sites/irenelevine/2019/05/06/6-dazzling-hotel-minibars-saving-the-breed-from-extinction/?sh=2944ac61400c>

⁴ <https://www.washingtonpost.com/travel/2022/02/05/hotel-minibar-prices-water-alcohol/>

⁵ <https://medium.com/s/story/hotel-minibar-history-a381d6816dfa>

cela se fait-il ? Parce qu'il faut beaucoup de personnel pour réapprovisionner ces minuscules réfrigérateurs.

Comme je l'ai mentionné dans mes autres blogs, les hôtels sont confrontés à une grave pénurie de personnel qui a un impact sur les services qu'ils peuvent offrir à leurs clients. C'est pourquoi offrir une solution de pourboire électronique comme **Tip&Go**, qui peut augmenter les revenus des employés jusqu'à 30 % et contribuer à réduire le taux de roulement, est une solution gagnant-gagnant !

Tip&Go : L'Humain derrière votre confort !

Francis Léonard, PDG

TIP&GO®

www.tip-go.com

Démo 15 min <https://tip-go.com/reserver-une-demo/>

Clip <https://www.youtube.com/watch?v=ZZ75L0Xplb0>

Blog <https://www.linkedin.com/build-relation/newsletter-follow?entityUrn=7157523727176359936>

#etipping, #tippingapp, #pénurie de personnel, #cashlesstipping,
#electronic tipping, #hotelindustry, #hotelindustry, #hospitality,
#Tip&go, #barhotel