

BEST WESTERN MONTÉE EN GAMME GÉNÉRALISÉE

Best Western poursuit sa montée en gamme. Sur les 4 055 hôtels que compte le groupe dans le monde, 1 100 portent le label Plus, lancé en 2011. Cette déclinaison haut de gamme représente désormais un quart de l'offre totale. *"Il faut s'attendre à voir cette segmentation exploser en France"*, prédit Pierre Salles, président de Best Western France. Sur les 318 hôtels dans l'Hexagone fin 2013, une quarantaine d'entre eux arborent déjà le label Plus ou répondent aux

standards cinq étoiles Premier. Et, parmi 17 établissements à avoir rejoint le réseau en 2013, la moitié sont des Best Western Plus ou des Best Western Premier avec, à Paris, le très littéraire Swann ou le Faubourg 88 dans un style plus arty. 22 hôtels intégreront le réseau d'ici fin 2015.

Sur un autre volet, celui de la réservation, Best Western lancera au cours du deuxième semestre 2014 un portail à destination des PME et TPE où les voyageurs d'affaires pourront réserver leurs chambres aux prix négociés. La coopérative hôtelière prête également une attention particulière aux voyageurs connectés. Une refonte du site pour smartphones et tablettes est en cours, mais la stratégie mobile est aussi au service du client avec l'application Best Western e-conciergerie. En phase de test, l'application permet au client de contacter la réception, de réserver une table au restaurant de l'hôtel ou encore de connaître toutes les animations et les attraits de la ville. —