

Best Western travaille ses gammes : nouveaux projets Plus et Premier

[4/03/2014]

Best Western a présenté mardi à Paris son bilan de l'année écoulée, et précisé les grands axes de sa stratégie en France et dans le monde. Une stratégie qui s'appuie notamment sur la montée en gamme de ses établissements - via les enseignes Best Western Plus et Best Western Premier - une nouvelle plateforme à destination des TPE-PME, et de nouveaux outils nomades comme l'application e-conciergerie.



L'hôtel Best Western Premier Faubourg 88

Aussi bien en France qu'à l'échelle mondiale, Best Western poursuit sa montée en gamme. Sur les 4055 établissements que compte la coopérative hôtelière dans le monde, 1100 portent le label Plus, lancé en 2011. Cette déclinaison haut de gamme représente désormais un quart de l'offre totale du groupe américain. "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 arbore déjà le label Plus ou répond aux standards cinq étoiles Best Western Premier, très présent à Paris. La qualité du produit, en plus de la satisfaction client – en hausse constante depuis quatre ans – , fait partie des objectifs du plan stratégique 2012-2014. A ces fins, un audit du parc est en cours d'achèvement et des investissements seront entrepris pour accompagner la montée en gamme et agrémenter les hôtels d'intérieurs contemporains. Par ailleurs, parmi 17 établissements à avoir rejoint le réseau en 2013, la moitié d'entre eux sont des Best Western Plus – à Vélizy et Rennes notamment – ou Premier avec, à Paris, le très littéraire Swann ou, dans un style arty, le Faubourg 88. 22 nouveaux hôtels sont attendus d'ici fin 2015 avec des destinations nouvelles – Nantes, Arcachon, Le Touquet, Clichy – ou venant renforcer le réseau à Paris, Lille, Cannes ou en Corse, la marque étant très présente sur l'île de Beauté.

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 de ces sociétés de petite taille pourront réserver leurs chambres aux prix négociés. La coopérative hôtelière prête également une attention particulière aux voyageurs mobiles alors que les ventes par le biais des smartphones et tablettes connaissent une progression de 68%, soit 4,2% du CA. Une refonte du site pour outils mobiles est en cours afin de simplifier encore le processus de réservation. Mais la stratégie mobile est aussi au service du client avec le lancement en octobre 2013 d'une application Best Western e-conciergerie. En phase test et disponible sur l'AppStore, l'application permet au client de rester en contact avec la réception, de réserver une table au restaurant de l'hôtel ou encore de connaître toutes les animations et les attraits de la ville.

Côté résultats, en 2013 Best Western a enregistré en France une hausse de 0,8 point de la fréquentation, à 65,7% à périmètre constant, et un RevPAR en hausse de 1,2%, à 64,86 euros. "L'année 2013 a été difficile à appréhender et le premier trimestre 2014 est aussi lent à démarrer. Mais nous nous attendons à du mieux pour le reste de l'année", souligne Olivier Cohn, directeur général de Best Western France. Au plan mondial, Best Western affiche pour 2013 un chiffre d'affaires centralisé de plus de 1,4 milliard de dollars (+3,5%), une croissance des nuitées de 2,6% – pour un total de 13,3 millions – et une hausse globale du prix moyen de 0,9%, à 107,7\$.

Dans la même rubrique

- **[04/03] Quatre nouvelles adresses Regus en région parisienne**
Regus densifie son réseau francilien avec l'arrivée de quatre nouveaux sites en région parisienne, dont deux dans la capitale et un centre d'affaires implanté au sein même du Stade de France.
- **[28/02] Genève : le Crowne Plaza boucle sa rénovation**
Vingt mois de travaux et plus de 32 millions d'euros (40 millions de Francs suisses) auront été nécessaires à la rénovation complète du Crowne Plaza Geneva, qui vient de s'achever au mois de février.
- **[26/02] Air France lancera l'A380 vers Hong Kong**
Air France assurera le vol quotidien entre Paris et Hong Kong en A380 à compter du 27 mai prochain. La destination business asiatique deviendra ainsi la septième ville desservie par le gros porteur de la compagnie cet été.