Le premier Trophée-Label pour les hôtels est né

Tunisia Hospitality Award se tiendra le 19 juin au Laico Tunis. Organisé par **TunisiaTourism.info** et basé sur les index GRI de ReviewPro (voir **notre article**), ce trophée sera aussi un label des meilleures prestations hôtelières telles que perçues par les clients.

15 hôtels et 3 chaînes hôtelières seront primés pour leur excellence dans le service au client selon leur GRI (Global Review Index) de ReviewPro calculé sur les 12 mois précédents. Rappelons que ces index sont basés sur les notes et avis des clients publiés sur 175 OTA dans 45 langues.
La nomination et la sélection finale des hôtels se feront sous le contrôle d'un jury de professionnels présidé par Mounir Ben Miled. Cinq Prix du jury hors hôtellerie seront également octroyés.

Ces trophées seront décernés lors d'un dîner-gala qui se tiendra le 19 juin au Laico Tunis avec le grand acteur Raouf Ben Amor en maître de cérémonie.
Au cours de cette soirée, on pourra entendre la chanteuse Khaoula Tawes et sa troupe dans un programme relevé (Saliha, Fayrouz, Hedi Jouini…) et visionner le premier documentaire sur les bâtisseurs de l'hôtellerie tunisienne : « Des hommes et des étoiles » réalisé par MCM/TunisiaTourismTV.
Une soirée-évènement qui bénéficiera des moyens techniques et humains de l'agence IMAGINE Events.

Mounir Ben Miled, Raouf Ben Amor et la troupe de Khaoula Tawes

El Mouradi Hotels : envie de qualité

Les hôtels de la chaîne El Mouradi, dont les prestations ont été quelque peu malmenées durant ces dernières années de crise du tourisme, se mettent en marche pour redevenir *« les hôtels de toutes les envies »*, comme le proclame leur slogan.

En effet, la chaîne fêtait hier à El Mouradi Gammarth la certification ISO 9001 version 2015 de sept de ses hôtels, à savoir :
L'Africa à Tunis
El Mouradi Gammarth
Le Palm Marina, le Palace et le Club Kantaoui à Port El Kantaoui
El Mouradi Hammamet
El Mouradi Skanès.

Ces certifications *« s'inscrivent dans un processus de mise en ordre de bataille des hôtels El Mouradi pour l'amélioration de la qualité et la satisfaction des clients par un service amélioré »*, nous a déclaré Anis Shili, Directeur Commercial de la chaîne.

A en juger par la qualité du cocktail dinatoire servi aux nombreux invités de cette cérémonie, le pari de la chaîne El Mouradi est en voie d'être relevé.

L’hôtellerie à l’heure de l’e-reputation

L’exposé-débat sur la e-reputation organisé hier au Laico Tunis par MCM, la FTH et ReviewPro a tenu ses promesses, tant en termes d’affluence des cadres hôteliers qu’en qualité des débats.

Ils étaient plus de 80 cadres hôteliers de toutes les régions du pays à assister à la présentation de ReviewPro (voir **notre article**) et à débattre de la portée des outils présentés.

Comment mes clients des différents marchés me jugent-ils ? Où suis-je par rapport à mes concurrents ? Quels sont les départements les plus performants de mon hôtel en termes de service au client ? Que pense de mon hôtel le client actuellement en séjour ? etc.
C’est à ces questions et à bien d’autres que les solutions ReviewPro peuvent répondre, et sur quoi ont porté les débats le long de la matinée d’hier. Des débats quelquefois passionnés, à la mesure des enjeux et de l’intérêt des sujets abordés.

En tous les cas, l’intérêt pour les solutions de ReviewPro semble se confirmer puisque la liste de ses adhérents tunisiens s’allonge déjà de nouveaux hôtels et chaînes. La FTH, de son côté, pense à préparer une offre attractive pour l’ensemble de ses adhérents.
Quant à l’ONTT, représenté lors de ce débat par Amel Hachani, Directrice Centrale de la Promotion, et Asma Najar de la Direction du Produit, il mène une réflexion pour intégrer l’Index de ReviewPro dans le système de classification des hôtels en cours d’élaboration.

Rappelons enfin que le “Global Review Index” de ReviewPro sert déjà au classement mensuel Top 25 des hôtels sur le portail **TunisiaTourism.info** (édité par MCM). Il servira également à la sélection des lauréats du Tunisia Hospitality Award (THA) organisé le 19 juin au Laico Tunis par TunisiaTourism.info.

Mission accomplie pour les organisateurs :
de g. à dr., Mehdi Allani (FTH), Henri-Pierre Valdeolivas et Adrien Boisseau (ReviewPro),
Lotfi Mansour (MCM/ TunisiaTourism.info)

L’intervention d’Amel Hachani (ONTT)

De g. à dr. : Skander Mestiri (Dar El Marsa), Amel Hachani (ONTT), Mounir Ben Miled (consultant en hôtellerie), Lotfi Mansour (MCM/ TunisiaTourism.info)

Anis Meghirbi (Seabel Hotels, au centre)
et Mohamed Makni (Mövenpick Hotel Lac Tunis, de dos)

A gauche, Haykel Akrout (Khayam Garden) et Henri-Pierre Valdeolivas (ReviewPro)
A droite, à l’arrière-plan, Hedi Benzarti (The Residence Tunis)

A droite, Moncef Boussarsar (Golden Yasmin Hotels)

La e-réputation en débat

Review Pro, MCM et la FTH organisent le 14 février un exposé-débat intitulé “Gestion de la e-reputation et du retour client, cas des hôtels tunisiens”.

A l’heure où la réputation des hôtels se fait et se défait sur Internet, le débat qu’organise MCM avec le soutien de la FTH tombe à point nommé pour permettre aux dirigeants et cadres des hôtels de faire le point sur les possibilités qui leur sont offertes en matière de gestion de l’e-réputation.

Un exposé-débat sur ces questions, intitulé “Gestion de la e-reputation et du retour client, cas des hôtels tunisiens”, se tiendra le 14 février au Laico Tunis de 9h à 12h30.

Review Pro, leader mondial dans ce domaine, dépêchera pour ce débat son directeur Afrique, Henri-Pierre Valdeolivas, et le responsable Tunisie, Adrien Boisseau. Ils exposeront les enjeux et les outils du management de l’e-réputation à partir des performances actuelles des hôtels tunisiens.

En effet, Review Pro, qui compte déjà en Tunisie quelques hôtels et chaînes hôtelières affiliés à ses services, a conclu depuis peu **un contrat de collaboration** avec le portail **TunisiaTourism.info** (MCM) pour un accès aux chiffres et performances des 200 premiers hôtels du pays (notamment leurs GRI). Grâce à cette collaboration, le site publie chaque mois un **Top 25 des hôtels tunisiens** et lancera le trophée hôtelier **Tunisia Hospitality Award**.

Lors de cette rencontre, les dirigeants, décideurs et cadres hôteliers pourront lors de cet exposé-débat solliciter des réponses spécifiques à la situation de leurs hôtels et adaptées à leurs objectifs.

Les exposés et les débats porteront sur les thèmes suivants :

- **Un panorama hôtelier en plein changement**
- **La réputation se fait ou se défait**
- **Les avis, pierre angulaire du marketing et levier des réservations en direct**
- **Dépasser les attentes des clients**
- **Hôtels tunisiens : distribution des avis, gestion des réponses**
- **Les dépenses d'investissement doivent être basées sur les retours clients**
- **Quelles stratégies pour 2019 ?**
- **Points clefs à retenir**

Participation gratuite et sur réservation auprès de MCM : direction@mcmcommunication.tn

---

Anis Souissi, directeur du Royal Hammamet

Anis Souissi, précédemment directeur Marketing & Sales de l'hôtel Le Royal à Hammamet, vient d'être nommé Directeur de l'hôtel.

Anis Souissi est titulaire d'un diplôme de 3e cycle de Management du Tourisme (Perpignan, France) et d'un MBA en International Hotel and Tourism Management. Sa nomination vient à point nommé pour redonner à l'hôtel son lustre d'antan, notamment en matière d'organisation de congrès et d'événements.

Sami Ounalli au Mövenpick Tala Bay Aqaba

Sami Ounalli, précédemment DG du Radisson Blu Kigali, est nommé à la tête du Mövenpick Resort & Spa Tala Bay Aqaba en Jordanie. Cette nomination vient couronner une longue carrière dans la gestion hôtelière commencée notamment avec l'Odyssée Resort Thalasso & Spa Zarzis et les Radisson Blu de Djerba. Toutes nos félicitations.

E-reputation des hôtels : accord MCM/Review Pro

L'indice Global Review Index de Review Pro servira de base au baromètre hôtelier de TunisiaTourism.info et à la sélection des lauréats du prix Tunisia Hospitality Award qui se tiendra au mois de juin 2019.

En signant un contrat exclusif avec Review Pro, leader mondial de la gestion de l'e-réputation, MCM accède aux index GRI des hôtels tunisiens.

Les GRI permettront à **letourismemagazine.com** (édité par MCM*) de publier une analyse mensuelle de l'évolution de la gestion par nos hôtels de leur image sur le net.

Ils serviront aussi au portail BtoC TunisiaTourism.info à établir son baromètre mensuel des hôtels (voir **le classement d'octobre**) et à identifier les candidats au trophée Tunisia Hospitality Award dont la 1ère édition se tiendra en juin 2019.

Rappelons que le GRI (Global Review Index) de Review Pro est l’indice de référence de l’industrie hôtelière pour la gestion de l’e-réputation, obtenu à partir des avis et commentaires des clients dans plus de 45 langues sur plus de 200 portails d’OTA dans le monde. Review Pro compte 43 000 sociétés clientes dont Radisson Hotel Group, Kempinski Hotels, Minor Hotels, Melia Hotels, ainsi que quelques hôtels tunisiens.

**MCM est l’éditeur de letourismemagazine.com et TunisiaTourism.info ainsi que l’organisateur de Tunisia Hospitality Award.*

L'hôtel Sfax Centre devient Concorde

La chaîne Concorde Hotels & Resorts s’agrandit d’un cinquième hôtel avec le Sfax Centre (ex-Golden Tulip), hôtel 4 étoiles de 130 chambres et 7 suites, qui se nomme désormais Concorde Hôtel Sfax Centre.

La gastronomie, vecteur de promotion

L’Institut Sidi Dhrif a vu aujourd’hui le lancement de la 4ᵉ édition du concours culinaire sélectionnant les chefs tunisiens qui représenteront la Tunisie aux compétitions internationales.

Organisée par l’Association des Maîtres des Saveurs et Gastronomes de Tunisie et l’association internationale des chefs WACS, cette édition était renforcée par le soutien du Ministère du Tourisme, de la Fédération Tunisienne des Restaurants Touristiques (FTRT), des fédérations des professionnels du tourisme FTH et FTAV ainsi que de Tunisair.

Inaugurant le concours, Nabil Bziouech, Directeur de cabinet de la Ministre du Tourisme et de l’Artisanat, a insisté sur l’importance qu’accorde désormais le ministère à la gastronomie comme élément important de l’attractivité de la destination. De son côté, le Directeur exécutif de la FTRT, Mohamed Houas, a annoncé l’organisation au début de l’année prochaine d’un nouvel événement gastronomique international à Tunis.

FTH : Fédération Tunisienne de l’Hilarité ?

L’information est passée presque inaperçue : une photo et une légende dans la page Facebook de la Présidence du Gouvernement pour dire que le Chef du Gouvernement a reçu mardi dernier une délégation de la FTH conduite par son président Khaled Fakhfakh. Mais sur la photo, point de Fakhfakh ni de Ministre du Tourisme (bizarrement absente de cette réunion).

Un communiqué de la FTH aurait pu éclairer notre lanterne sur le contenu de cette réunion, mais point de communiqué à ce jour, ni de post sur les réseaux sociaux. Circulez, il n’y a rien à voir !

Il ne nous reste plus qu’à jouer aux devinettes face à une photo mettant en avant des personnes dont le large sourire confine à l’hilarité. Mais de quoi rigole-t-on ? Ou faut-il se demander : de qui se moque-t-on ?

Lotfi Mansour