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)