Amel Hachani, nouvelle DG de l’ONTT

Après mûre réflexion, le choix du ministère du Tourisme et de l’Artisanat s’est porté sur Amel Hachani pour le poste de Directrice Générale de l’ONTT. Un choix que semblent justifier la longue expérience de Mme Hachani dans le domaine du marketing et son succès dans la relance de Djerba en tant que Commissaire de l’ONTT pour la région.

Ce choix semble aussi dicté par l’urgence de remettre rapidement l’ONTT en ordre de bataille pour la promotion de la destination et la préparation de la saison.

Amel Hachani occupait jusque-là la Direction Centrale de la Promotion. Elle avait été tour à tour représentante de l’ONTT à Paris et Commissaire régionale à Djerba.

Adieu Si Mongi, tu nous manqueras

Mongi Loukil s’est éteint et c’est notre tourisme qui s’assombrit. Il était si flamboyant, si brillant qu’on le croyait inextinguible. En fait, Si Mongi était incandescent : il se consumait de l’intérieur pour répandre autour de lui lumière et chaleur.

Que retenir d’un homme qui a tant donné à son métier et à son pays, sinon qu’il était derrière toutes les bonnes idées qui ont fait notre tourisme ? Je découvris le fondateur de Carthage Tours et de Palm Beach Hotels au début des années 90 à Londres, dans une réunion des représentants de l’ONTT où il n’avait de cesse de prodiguer des pistes et des idées pour booster le marketing de la destination. En homme de passion qu’il était, ce fut lui qui suggéra ce jour-là d’exploiter le tournage du film « Le patient anglais » dans le Sud tunisien pour mieux commercialiser Tozeur.

Comment se consoler aujourd’hui de son absence… Pour rendre hommage à ce grand épicurien, je vais enfin pouvoir fumer un cigare que je gardais depuis

un moment pour « une bonne occasion » : à ta santé Si Mongi.

Lotfi Mansour

Lors de l’alliance avec le groupe Accor sous la houlette de feu Mokhtar Fakhfakh

Londres, années 90

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)

Néji Ben Othman au Canada, Jamel Bouzid assure l'intérim

La nomination de Néji Ben Othman comme représentant de l'ONTT au Canada est officielle. Précédemment Directeur Général de l'ONTT, il vient de s'envoler aujourd'hui vers Montréal.

Jamel Bouzid, actuellement DGA de l'ONTT, est désigné pour assurer l'intérim de la Direction générale.

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

---