



Communiqué de presse, le 3 octobre 2017

Mediacorner sur <http://www.swissdeluxe-hotels.com/fr/médias>

Swiss Deluxe Hotels Media Dinner, mardi 3 octobre 2017, Beau-Rivage Palace, Lausanne

Application mobile Swiss Deluxe Hotels – Le concierge digital

L'organisation Swiss Deluxe Hotels lance de nouvelles applications mobiles pour 42 Swiss Deluxe Hotels

La numérisation permet d'offrir de nouvelles dimensions au service client – L'humain reste néanmoins au cœur de l'« Exceptional Service »

Lausanne, 3 octobre 2017 – Swiss Deluxe Hotels – l'association des 42 hôtels cinq étoiles les plus exclusifs de Suisse – présente la nouvelle application mobile Swiss Deluxe Hotels. Cette nouvelle application pour smartphones complète le contact personnel avec le client avant, pendant et après son séjour à l'hôtel. L'application est plus qu'un simple outil d'information : elle englobe les services qui rendent le séjour dans un Swiss Deluxe Hotel encore plus confortable et inspirant.

La nouvelle application Swiss Deluxe Hotels se présente comme un « concierge digital », à savoir comme le bras droit du concierge. Elle offre, d'une part, un aperçu simple et pratique sur les 42 hôtels membres des Swiss Deluxe Hotels, avec leurs caractéristiques, leurs spécialités, leurs restaurants et autres services. Avec l'application, il est possible d'effectuer des réservations en direct. Les hôtels, leurs restaurants et leurs SPA s'affichent par ordre de distance sur la carte de Suisse, ou sous forme de liste. On peut ainsi obtenir rapidement un aperçu de l'offre selon le lieu où l'on se trouve.

Arriver avant d'y 'être

Avec la nouvelle application mobile des Swiss Deluxe Hotels, vous arrivez avant d'être sur place. En indiquant vos préférences en matière de chambres, de literie, d'alimentation, etc., vos souhaits sont déjà connus avant votre check-in si vous le souhaitez. Dès le premier enregistrement effectué dans l'un des 42 hôtels présents sur tout le territoire suisse, l'expérience avec la nouvelle application peut commencer, et le concierge digital devient tangible. Vous êtes en ville ou en excursion, et vous souhaitez que le chauffeur de l'hôtel vienne vous chercher ? Il suffit d'appuyer sur un bouton : le concierge organisera un service de navette pour vous. Vous souhaitez réserver rapidement pour le soir une table dans l'un des restaurants ? C'est l'affaire d'un instant en quelques clics sur votre smartphone. Vous êtes dans votre chambre et vous avez une question ? Le tchat avec le concierge interactif est là pour vous aider. Vous vous promenez dans les salles et les couloirs de l'hôtel, et souhaiteriez savoir quelles sont les œuvres d'art accrochées au mur ? Des points installés dans l'établissement – appelés « balises » – affichent la réponse directement sur l'écran. Vous passez devant le spa et l'application vous propose spontanément une offre spéciale pour un traitement ? Vous profitez d'actions que seule l'application propose. Tout à coup votre smartphone vous invite à le secouer pour participer au tirage au sort d'un week-end de rêve dans l'un des Swiss Deluxe Hotels ? C'est le signe que vous êtes arrivé dans le monde digital des Swiss Deluxe Hotels.

« La nouvelle application Swiss Deluxe Hotels est un pas important vers le futur » déclare Siro Barino, Managing Director des Swiss Deluxe Hotels. « La promesse de notre marque « The Founders of Exceptional Service » repose sur l'accompagnement individuel et personnalisé de nos clients, et l'application mobile permet d'ajouter une nouvelle dimension aux interfaces de communication » ajoute Siro Barino.



Outre la version de base, chacun des 42 Swiss Deluxe Hotels est libre du choix et de la configuration des diverses fonctionnalités de l'application, si bien que le client peut profiter dans chaque hôtel d'un service sur mesure de très haut niveau. Les fonctionnalités de l'application évoluent en permanence, et de nouveaux avantages sont actuellement en cours de développement pour les clients.

L'application Swiss Deluxe Hotels fonctionne sous iOS et sous Android, et elle peut être téléchargée gratuitement sur les App stores. Elle a été développée en collaboration avec les directeurs, les responsables IT et marketing des différents hôtels et avec Swisscom.

Les Swiss Deluxe Hotels

L'association Swiss Deluxe Hotels (SDH) a été fondée en 1934 et regroupe 41 des établissements cinq étoiles les plus renommés de Suisse, tels que « The Dolder Grand » ou le « Baur au Lac » de Zurich, le « Victoria-Jungfrau Grand Hotel & Spa » d'Interlaken, le « Gstaad Palace », le « Beau-Rivage Palace » à Lausanne, le « Badrutt's Palace Hotel » et le « Kulm Hotel » à St-Moritz, le « Castello del Sole » à Ascona ou le « Grand Hotel Les Trois Rois » à Bâle. Tous font la renommée de l'hôtellerie de luxe suisse, qu'ils marquent de leur empreinte depuis près de deux siècles. Avec un total de 4500 chambres et suites et quelque 8500 lits, le Groupe représente plus de 40% de la capacité d'hébergement 5 étoiles de la Suisse. Les Swiss Deluxe Hotels constituent donc l'association la plus importante du secteur et jouent depuis des décennies un rôle majeur dans l'hôtellerie de luxe suisse. Le nom « Swiss Deluxe Hotels » est synonyme de qualité exclusive et des normes les plus élevées. Le service personnalisé est unique en son genre : plus de 5700 employés y veillent au bien-être d'une clientèle habituée au luxe, y compris dans le service. Le Groupe totalise quelque 1'147'000 nuitées par an et a réalisé un chiffre d'affaires d'environ CHF 1,45 milliard en 2016.

Les chiffres se basent en partie sur des projections sur l'ensemble du groupe de 41 Swiss Deluxe Hotels.

Vos interlocuteurs pour de plus amples informations :

Siro Barino, Managing Director, Swiss Deluxe Hotels
Kantonsstrasse 79, 8807 Freienbach
barino@swissdeluxe-hotels.com
Tél. +41 79 335 24 24

Stefan Mathys, Head of Media Relations, Swiss Deluxe Hotels
Kantonsstrasse 79, 8807 Freienbach
mathys@swissdeluxe-hotels.com
Tél. +41 79 227 98 31