

Les 10 hôtels français lauréats du service

TripAdvisor dévoile le classement des hôtels français offrant le meilleur service

Paris, France – le 16 juin 2011 : Que l'on soit dans un restaurant gastronomique, dans un hôtel à prix abordable ou dans un palace, si le service est médiocre l'image de l'établissement est définitivement ternie aux yeux des clients. Une bonne qualité de service peut s'apprécier selon différents critères, mais pour les Français la qualité du service est une question d'attitude et non de compétences. En effet, d'après l'enquête conduite par TripAdvisor sur le comportement des voyageurs en matière de pourboire*, lorsqu'ils sont à l'hôtel, c'est la gentillesse (**83%**) mais aussi la politesse (**51%**) du personnel qui les incitent à donner des pourboires alors que pour les Anglais (**78%**) et les Italiens (**63%**) c'est la capacité d'assistance du personnel qui prime. Peu importe les différences culturelles, un service de qualité est le gage d'une expérience de voyage réussie pour tous.

Les Français ont une certaine idée du service...

Lorsqu'il s'agit de noter la qualité de service **c'est la note maximale de 5 sur la table de notation de TripAdvisor qui est la plus attribuée par les Français**, et cela depuis 2007. Pourtant, selon l'enquête TripAdvisor sur les habitudes en terme de pourboires, en comparaison avec leurs voisins européens les Français sont les plus exigeants concernant le service. En effet, **42%*** d'entre eux déclarent donner des pourboires SI et SEULEMENT SI ils estiment que le personnel leur a apporté plus que le service ordinaire alors que les Italiens (**62%**), les Espagnols (**45%**) et les Anglais (**42%**) sont quant à eux beaucoup moins difficiles puisqu'ils versent des pourboires dès que le service minimal a été prodigué.

Et les professionnels du tourisme le savent

Les Français sont donc particulièrement attachés au service et les professionnels du tourisme savent répondre à leurs attentes. Les hôtels et restaurants français ont su offrir un service remarquable à leurs compatriotes puisque **40% d'entre eux on obtenus la note 5 cette année et l'année dernière sur la table de notation TripAdvisor**. La qualité de service devient un facteur incontournable pour les professionnels et cette tendance se confirme puisqu'en France, la note 1 sur la table de notation TripAdvisor est en chute libre : elle n'a été attribuée qu'à 9% cette année alors qu'elle représentait 13% des votes en 2009 et 2010.

La communauté française TripAdvisor récompense donc la qualité du service en France. S'agit-il de chauvinisme ? Non car **les hôteliers et restaurateurs européens sont 41% à avoir obtenu la note 5 en 2010 et 2011 par les voyageurs français sur la table de notation de TripAdvisor**. Il semblerait donc que les voyageurs français soient généralement satisfaits du service en France et en Europe . TripAdvisor propose le classement des 10 hôtels français qui selon la communauté de voyageurs français offrent la meilleure qualité de service :

1. Hôtel Bristol, Pau

"Adresse idéale en centre ville, accueil charmant"

2. Château de Bouceel, Veroncey

"A ne pas rater. Site et accueil exceptionnel"

3. Hôtel Britannique, Paris

"Accueil parfait"

4. Hôtel Le Nautilus, Saint-Malo

"un accueil parfait dans un hôtel charmant intra-muros!"

5. La Rance Hôtel, Saint-Malo

"charme et gentillesse"

6. Villa Nais, Bormes-Les-Mimosas

"recommandé"

7. Hostellerie Le Clos du Moulin, Vron

“Etablissement dirigé avec passion ou tout est fait pour votre plaisir”

8. Château Mont-Dol, Mont-Dol

“Charme, Convivialité et Epicurisme”

9. La Coquillade, Gargas

“Hôtel remarquable en tout point”

10. St Claire Hôtel, Toulouse

“un accueil très chaleureux”

Note aux éditeurs

Ce classement a été réalisé selon la méthodologie utilisée pour tous les « Travellers' Choice Awards » à partir de l'analyse de millions de recommandations de voyageurs à travers le monde.

Avec plus de 45 millions d'avis authentiques, le prix « Travellers' Choice Awards » s'inscrit depuis plusieurs années comme la référence dans l'univers de l'hôtellerie et du tourisme.

Pour découvrir les 10 hôtels européens offrant la meilleure qualité de service, cliquez sur le lien ci-dessous :

<http://www.tripadvisor.fr/TravelersChoice-Hotels-cBestService-g4>

A propos de TripAdvisor

TripAdvisor® est le plus grand site de voyages au monde, il permet aux voyageurs de planifier et d'obtenir le voyage parfait. Le site offre des conseils fiables, qui proviennent de vrais voyageurs. Il propose une grande variété de voyages et diverses fonctions d'aide à la planification (y compris la recherche des vols, TripAdvisor pour Mobile et TripAdvisor Trip Friends) toujours avec des liens transparents aux outils de réservation.

TripAdvisor® Media Group, dirigé par TripAdvisor LLC, attire plus de 50 millions de visiteurs chaque mois* à travers 18 grandes marques populaires de voyage**. Ces sites font de TripAdvisor la plus grande communauté de voyageurs au monde avec 40 millions de visiteurs uniques par mois***, 20 millions de membres inscrits et 45 millions de critiques et d'opinions. Proposant d'authentiques conseils de voyageurs, les sites de la marque TripAdvisor couvrent plus d'un million de destinations, d'hôtels, de restaurants et d'attractions, et sont présents dans 29 pays dans le monde entier****. TripAdvisor est également présent en Chine avec daodao.com (<http://www.daodao.com>). TripAdvisor possède également TripAdvisor pour les entreprises, une division spécialisée qui fournit aux hôteliers l'accès à des millions de visiteurs TripAdvisor par mois. La division comprend L'Espace Contact, qui permet aux propriétaires de se connecter directement à des millions de recherches des voyageurs ainsi qu'aux diverses recherches de locations de vacances, ce service permet aux gestionnaires et propriétaires de maison de liste leurs propriétés et les alternatifs qu'offrent leurs hôtels.

Les sites Internet TripAdvisor Media Group ont été reconnus comme meilleure source de voyage en 2010 par Condé Nast Traveller, Good Housekeeping, TIME magazine and Travel + Leisure.

TripAdvisor et les sites appartenant à TripAdvisor Media Group sont des filiales d'Expedia, Inc. (Nasdaq : EXPE).

TripAdvisor et le logo de TripAdvisor sont des marques commerciales déposées de TripAdvisor LLC aux Etats-Unis et/ou d'autres pays. Les autres logos ou produits et les noms de société mentionnés dans ce communiqué appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

© 2010 TripAdvisor LLC. All rights reserved.

*Source: comScore Media Metrix, Worldwide, Août 2010

** En complément de TripAdvisor, TripAdvisor Media Group comprend les sites internet suivants: www.airfarewatchdog.com, www.bookingbuddy.com, www.cruisecritic.com, www.familyvacationcritic.com, www.flipkey.com, www.frequentflyer.com, www.holidaylettings.co.uk, www.holidaywatchdog.com, www.independenttraveler.com, www.onetime.com, www.seatguru.com, www.sniqueaway.com, www.smartertravel.com, www.travel-library.com, www.travelpod.com, www.virtualtourist.com et www.kuxun.cn.

***Source: comScore Media Metrix pour TripAdvisor, Worldwide, Août 2010

****TripAdvisor sites est présent dans 29 pays à travers le monde: www.tripadvisor.com, www.tripadvisor.co.uk, www.tripadvisor.ca, www.tripadvisor.it, www.tripadvisor.es, www.tripadvisor.de, www.tripadvisor.fr, www.tripadvisor.jp, www.daodao.com, www.tripadvisor.in, www.tripadvisor.se, nl.tripadvisor.com, www.tripadvisor.com.br, www.tripadvisor.com.tr, www.tripadvisor.dk, www.tripadvisor.com.mx, www.tripadvisor.ie, www.tripadvisor.com.au, www.tripadvisor.com.sg, www.tripadvisor.co.kr, no.tripadvisor.com, pl.tripadvisor.com, th.tripadvisor.com, www.tripadvisor.ru, www.tripadvisor.com.gr/,

www.tripadvisor.co.id, www.tripadvisor.com.ar et www.tripadvisor.com.my.

<https://tripadvisor.mediaroom.com/2011-06-16-Les-10-h-tels-fran-ais-laur-ats-du-service>