

htr.ch

hotellerie

Prix Bienvenu 2013

Die gastfreundlichsten Hotels der Schweiz ausgezeichnet. Der Award ehrt jene Hotels, die bei einer semantischen Analyse von Kundenmeinungen aus über 250 Buchungs- und Bewertungsplattformen hinsichtlich der Gastfreundlichkeit am meisten positive Bewertungen erhalten haben.



Die Gewinner des PRIX BIENVENU 2013.

Der Gastfreundlichkeits-Oscar für Schweizer Hotels.«Bienvenu» heisst die kleine Bronzefigur, die den Concierge darstellt, der den Gästen jeden Wunsch von den Lippen abliest und für den beherzten Einsatz im Dienste gelebter Gastfreundlichkeit steht. Dieser Award wurde heute in Bern für die «freundlichsten Hotels der Schweiz» in Anwesenheit von 1'477 Teilnehmenden am Schweizer Ferientag, der wichtigsten Veranstaltung der Schweizer Tourismusbranche, überreicht. Der Preis basiert auf mehreren hunderttausend Gäste-Feedbacks, die von Juni 2012 bis Ende März 2013 auf über 250 Online-Bewertungs- und Buchungsplattformen abgegeben wurden. Jedes Schweizer Hotel mit mindestens 30 Bewertungen qualifizierte sich automatisch für den Wettbewerb. Aufgrund der durch TrustYou* aggregierten und analysierten Gästebewertungen und der Urteile der Jurymitglieder, welche die Finalisten-Hotels besucht haben, wurden die folgenden vier Hotels – je eines pro Kategorie – mit dem Prix Bienvenu 2013 ausgezeichnet:

Ferienhotels klein und fein (bis 40 Zimmer): Art.Boutique.Hotel Beau-Séjour, Champéry (VS)

Ferienhotels gross (ab 40 Zimmer): Hotel Hof Weissbad, Weissbad (AI)

Stadthotels: Hotel Lugano Dante, Lugano (TI)

Luxushotels: Hotel Villa Honegg, Ennetbürgen (NW)

Siehe weiter unten durch die Jury validierte Analyse der Gästebewertungen. Um die Besten ihrer Kategorie zu Tage zu fördern, haben Schweiz Tourismus (ST), hotelleriesuisse, GastroSuisse, die EHL (Ecole hôtelière de Lausanne) und die Universität Bern den Prix Bienvenu für das freundlichste Hotel der Schweiz geschaffen. Der Award wird jedes Jahr im Rahmen des Schweizer Ferientages und, da die Erwartungen der Gäste je nach Hoteltyp variieren, in folgenden Kategorien verliehen: «Ferienhotels klein und fein (bis 40 Zimmer)», «Ferienhotels gross (ab 40 Zimmer)», «Stadthotels» und «Luxushotels». Dank dieser vier Kategorien mit je spezifischem Zielpublikum haben die teilnehmenden Hotels beste Chancen, einen Bienvenu zu gewinnen. Für die Vergabe des Prix Bienvenu 2013 hat TrustYou, ein weltweit auf Online-Reputationsmanagement im Hotelbereich tätiges Unternehmen, eine semantische Analyse der Online-Bewertungen von Gästen durchgeführt. Bei der Auswertung der Ergebnisse wurden Faktoren wie Aufmerksamkeit, Herzlichkeit, Empathie und Hilfsbereitschaft des Personals erfasst. Weitere Qualitätsmerkmale eines Hotels wie Infrastruktur, Lage, Innenausstattung, Sauberkeit oder Preis-Leistungsverhältnis wurden von der für den Prix Bienvenu durchgeführten Analyse ausgeschlossen. Um das Schlussklassement zu validieren, besuchten Mitglieder der Jury die ersten drei Hotels jeder Kategorie.

Jurymitglieder

hotelleriesuisse: Thomas Allemann, Leiter Mitgliederservices und Hotelklassifikation

GastroSuisse: Daniel C. Jung, Vizedirektor

Ecole hôtelière de Lausanne (EHL): Prof. Michel Rochat, Direktor

Universität Bern/CRED: Dr. Monika Bandi, Leiterin Forschungsstelle Tourismus

Schweizer Illustrierte: Urs Heller, Geschäftsführer Zeitschriften, Ringier Schweiz

Kurt Aeschbacher: TV-Moderator und Talkmaster

Schweiz Tourismus: Jürg Schmid, Direktor

Ein Preis - viele Vorteile für die Preisträger

Die Preisträger werden national und international in verschiedenen Plattformen und Marketingaktivitäten von ST integriert. In einem kleinen Führer, der anfangs Juni den Publikumsmedien der Ringier-Gruppe «Schweizer Illustrierte» und «L'Illustré» beiliegt, werden die 100 freundlichsten Hotels der Schweiz vorgestellt. Die Hotels können das Booklet für ihre Gäste auflegen und das Logo des Prix Bienvenu 2013 für ihr eigenes Marketing verwenden. American Express als «Presenting Partner» des Prix Bienvenu 2013 schenkt den vier Sieger-Hotels zudem bis Ende 2013 die Kommissionen auf den entsprechenden Kartenbuchungen und widmet ihnen einen Beitrag im eigenen Kundenmagazin. Für die Verleihung des Prix Bienvenu 2014 zählen alle Online-Gästebewertungen, die vom 1. Januar bis 31. Dezember 2013 abgegeben werden. Gastfreundlichkeit als entscheidendes Kriterium für die Qualität der Schweizer Unterkünfte. Online-Bewertungsplattformen spielen für Unterkunftsbetreiber eine zunehmend wichtige Rolle: Gäste äussern in aller Deutlichkeit ihre Meinung, dies stellt für die Hoteliers einen Gradmesser ihrer Leistung dar. Für die bestbewerteten Hotels bilden Bewertungsplattformen dabei kostenlose und glaubwürdige Schaufenster, die Werbeeffekte mit weltumspannender Wirkung entfalten.

*Über TrustYou. TrustYou ist ein auf Reputationsanalyse sowie Online-Reputationsmanagement spezialisiertes Unternehmen. Die von TrustYou entwickelte Kennzahl ist der sogenannte «TrustScore», der erste unabhängige Index, der Online-Gästebewertungen weltweit aggregiert und in einer einzigen Zahl wiedergibt. (st/sjp)

Mehr Informationen: www.trustyou.com (<http://www.trustyou.com>) Vollständige Liste der 100 freundlichsten Hotels der Schweiz: MySwitzerland.com/bienvenu (<http://MySwitzerland.com/bienvenu>)

Publiziert am Mittwoch, 29. Mai 2013