

Autour d'un espresso avec Hans R. Amrein de Hotel Inside

«Nous devons nous concentrer sur l'authenticité»

Michael Ming, hôte de l'hôtel Alpenland à Lauenen près de Gstaad, est un interlocuteur intéressant en raison de sa longue expérience dans la région de l'Oberland bernois. Hans R. Amrein de Hotel Inside s'est entretenu avec lui sur les opportunités et les défis d'aujourd'hui.

Monsieur Ming, vous êtes lié depuis longtemps à la région de Gstaad/Saanenland et dirigez votre entreprise depuis 2018. Qu'est-ce qui vous plaît particulièrement ici ?

Je suis chez moi dans le Saanenland depuis déjà 17 ans. Ce que j'apprécie dans cette région, c'est sa nature incomparable. Il y a tellement de possibilités, et la palette d'activités de loisirs est infinie. Par exemple, il y a quelque chose pour tout le monde, des itinéraires de randonnées faciles aux excursions de plusieurs jours plus difficiles. De plus, j'apprécie les différentes cultures qui se trouvent à la frontière linguistique de la Suisse romande. Ce mélange d'influences romandes et alémaniques, associé à l'internationalité de l'hôtellerie et de la gastronomie, est fascinant.

Profitez-vous à Lauenen encore de l'influence de la destination phare de Gstaad ?

Oui et non, d'une part nous ressentons clairement une demande pour le luxe tranquille dans une nature encore intacte, ce que Gstaad n'offre pas. D'autre part, nous profitons certainement aussi de la présence massive et de la diversité des offres. La destination est forte dans ce domaine et elle nous soutient également. Lauenen fonctionne un peu comme la face cachée de Gstaad.

Avez-vous un conseil secret pour votre destination (expérience, randonnée, gastronomie, etc.) ?

Le must absolu est une randonnée jusqu'à la Geltenhütte pour y déguster une délicieuse part de gâteau maison sur la terrasse. Il faut ensuite faire un petit détour par la vallée du Rottal, un magnifique haut plateau. Au cours de cette excursion, les amoureux de la nature peuvent observer des chamois ou des marmottes, passer

devant des cascades impressionnantes et apercevoir des yaks de Lauenen en train de brouter. Un bon conseil est de s'adonner au hobby des Laueners, à savoir d'observer la nature et le monde animal à travers des jumelles, ce qui provoque toujours un grand émerveillement.

Avec ses 24 chambres, votre établissement est relativement petit. De plus, vous avez une restauration relativement élevée. Il s'agit là de deux facteurs qui pourraient plutôt faire reculer les responsables d'hôtels expérimentés. Qu'est-ce qui vous rend si confiant dans ce domaine ?

Il est vrai que dans ces conditions, l'hôtelier doit s'impliquer pleinement. Les affaires ne vont pas de soi. Notre situation actuelle n'est pas toujours facile à vendre et je suis convaincu qu'à l'avenir ce sont justement les établissements gérés par des personnes qui pourront survivre, car ils ont continué à se développer et sont parvenus à se sortir renforcés des crises. Les hôtes qui visitent une vallée comme celle de Lauenen apprécient le contact personnel. Ils souhaitent recevoir des conseils directs et des informations orales et en apprendre davantage sur leur lieu de vacances. L'une des clés du succès est certainement une numérisation poussée des processus commerciaux. En tant qu'entreprise, nous ne pouvons pas nous fermer à cette évolution et devons vivre avec notre temps pour répondre aux exigences de nos hôtes.

Quelle est la répartition de votre clientèle par nationalité et quelle est la principale motivation des clients de votre hôtel ?

Environ 88% de nos hôtes viennent de Suisse. Les autres viennent des pays voisins. La nature,



Swisscom propose à votre hôtel une solution attrayante et proprement adaptée: Téléphonie, réseau, Wi-Fi et TV pour chaque chambre.

blue TV Host advanced

blue TV Host advanced réunit la télévision de divertissement blue TV, le Managed LAN et, si vous le souhaitez, la téléphonie fixe et mobile sur une plate-forme technique commune. Celle-ci est installée et exploitée par le partenaire informatique certifié de votre choix. Si vous êtes déjà satisfaits de votre solution Wi-Fi actuelle, vous pouvez également acheter blue TV Host sans service géré.

Vos avantages, en un coup d'œil

- Coûts calculables avec un prix fixe par chambre sans investissements dans de nouveaux systèmes
- Pas de coûts cachés
- Pas de durée minimale de contrat
- Un seul interlocuteur pour la TV, Internet, la téléphonie et l'infrastructure réseau
- Grâce à l'approche Managed Service, la technologie est toujours à jour. Même les téléviseurs peuvent être achetés en tant que service géré.
- Les commodités de l'offre TV la plus populaire de Suisse: plus de 300 chaînes du monde entier.
- Le canal d'information fournit à vos hôtes des informations de pointe (prévisions météorologiques, informations sur les manifestations, règles de conduite concernant Covid19, menus et bien d'autres choses encore) directement via l'écran de télévision.

Vous souhaitez un conseil sans engagement sur la TV, le Wi-Fi ou les possibilités de numérisation dans votre hôtel ?

Prenez rendez-vous au 0800 055 055.

Vous trouverez plus d'infos blue TV pour les hôtels sur: www.swisscom.ch/tvhost



le plaisir et le repos actif sont au centre des préoccupations des vacanciers. En été, il s'agit de la randonnée, du cyclisme en tous genres, et, en hiver, du ski, du ski de fond, de la randonnée hivernale et des raquettes à neige.

Quels sont les plus grands défis actuels de votre entreprise?

Le point crucial est de trouver un équilibre entre l'augmentation des coûts et les économies possibles sans nuire à la qualité pour le client. Nous pouvons adapter modérément les prix des nuitées et des plats, mais il faut en même temps explorer tous les potentiels d'économie possibles. En outre, nous sommes confrontés à une bureaucratie de plus en plus importante et exigeante. En tant que petite entreprise, nous devons relever les mêmes défis qu'une grande entreprise, mais avec beaucoup moins de ressources en arrière-plan

Depuis 2015, l'Award «Hôtelier de l'année» récompense chaque année des personnalités qui se sont distinguées au sein de la branche par leur succès, leur créativité et leur innovation et qui présentent ainsi un intérêt particulier pour l'hôtellerie nationale. Depuis 2019, un prix spécial est également décerné pour récompenser des mérites particuliers dans un passé récent. L'organe de sélection est un jury composé de 9 experts reconnus dans le domaine de l'hôtellerie. L'organisateur est smarket ag, l'organisation responsable principale HotellerieSuisse. Depuis 2021, l'Awardgala fait partie du nouveau Hospitality Summit. Ce publiereportage a été réalisé grâce au partenariat entre Swisscom et smarket ag.



Comment avez-vous intégré les thèmes de la téléphonie, du Wifi, de l'informatique et de la télévision dans l'hôtel et qu'est-ce qui est important pour vous?

Pour nous, il était essentiel de disposer d'un système simple et d'un interlocuteur unique pour tous les services informatiques. En principe, les hôtes utilisent une solution qu'ils connaissent et utilisent déjà chez eux. Ainsi, l'hôte ne doit pas s'approprier quelque chose qu'il ne connaît pas directement. Pour nous, l'exploitation et l'entretien sont minimes et nous avons avec Swisscom un partenaire fiable. Pour le canal d'information, nous profitons de la collaboration de Swisscom avec le logiciel Gastfreund. Cet outil offre au client une possibilité d'information interactive. Nous pouvons ainsi partager avec lui notre menu, les prévisions météorologiques et bien d'autres choses encore. En tant qu'hôtelier, je veux toujours avoir une longueur d'avance sur mes clients et pouvoir faire le grand écart entre les médias traditionnels et les applications les plus récentes. Pour nous, le fait d'accueillir de nombreux hôtes suisses et que Swisscom soit une marque forte et réputée, a également joué un rôle important.

A quel point êtes-vous sensible au méga-battage médiatique autour de Metaverse?

En principe, je suis d'avis que nous devons nous concentrer sur l'authenticité. Dans notre segment, les clients qui souhaitent vivre une expérience unique, passer du bon temps dans la nature et se faire plaisir sur le plan culinaire doivent être satisfaits. En tant qu'hôtel ou destination, nous ne devons toutefois pas négliger les méga-phénomènes comme Metaverse, car de telles plateformes permettent d'échanger des informations. Il s'agit de faire le lien entre ce que l'on peut vivre réellement et les plateformes et mondes parallèles.