

Des clics à maîtriser

Qu'ils le veuillent ou non, les hôteliers, restaurateurs et cafetiers sont de plus en plus confrontés à la gestion de l'image de leur entreprise sur la toile. Car entre les commentaires postés sur les sites d'avis en ligne et la présence des entreprises sur les réseaux sociaux, les métiers de l'Horesca se retrouvent contraints de gérer leur entreprise dans le réel mais aussi dans le virtuel. Ainsi, la Fédération Horesca va offrir dès ce printemps des ateliers et des séances d'informations gratuites sur la digitalisation des entreprises, en collaboration avec la Chambre de Commerce et la «House of Entrepreneurship». Le secrétaire général de la fédération, François Koepp, nous explique cela.

«Il est indispensable que toutes les entreprises communiquent avec leurs clients de manière moderne. Le consommateur du futur va changer profondément et déjà aujourd'hui, on voit qu'il est nettement plus documenté et a accès à une série d'informations et de produits spécifiques sur le web. L'idée avec ces ateliers, c'est de sensibiliser, de montrer des outils et intéresser les professionnels de l'Horesca à la digitalisation de leur entreprise. Bien entendu, cette activité reste bel et bien physique mais le virtuel jouera un rôle-clé dans son développement. Prenons l'exemple d'un restaurateur qui aurait encore des tables libres pour le service de midi. Il annonce gratuitement et rapidement une offre promotionnelle sur les réseaux sociaux afin de remplir son établissement.

Il est important de maîtriser aussi des outils tels que Google afin d'être référencé par l'outil de géolocalisation qui permettra aux exploitants d'accroître leur visibilité auprès de potentiels clients. Je suis tout à fait conscient qu'il n'est pas possible de tirer un bilan

positif de l'ensemble des médias et outils digitaux. Par exemple Booking.com s'octroie une commission de 15% sur les chambres. Mais il peut être vu comme un outil de prise de contact avec les clients. Car une fois leur séjour passé, l'hôtelier dispose de leurs coordonnées et peut les contacter avec une offre préférentielle moyennant une réservation effectuée directement et non plus via un intermédiaire. Horesca va signer un accord de partenariat pour la réservation en ligne des chambres d'hôtels. Le client pourra désormais réserver en ligne sa chambre d'hôtel par le biais de hotel.lu ou directement auprès de l'hôtel. D'ailleurs 20 hôtels sont déjà reconnectés à ce projet de plateforme de réservation commune aux établissements du Luxembourg.

Il y a des opportunités mais naturellement aussi des contraintes. Ce qu'il faut retenir, c'est que cela ne coûte pas grand-chose de communiquer sur les réseaux sociaux et cela peut être utilisé pour former une nouvelle clientèle qui est fort active sur ces outils.

Tant les ateliers que les séances d'information seront gratuits grâce au soutien de la Chambre de Commerce. Et à ceux qui diraient qu'ils n'ont ni le temps ni l'envie de venir mais qui crient au secours, je leur réponds: «Comment veux-tu changer ton approche commerciale si tu n'es pas prêt à innover et à changer les choses?» Il faut avoir un processus de perfectionnement continu parce que les autres ne dorment pas.»

➔ www.horesca.lu

**FRANCOIS
KOEPP**
Secrétaire général
de la Fédération
Horesca

«Il y a des opportunités mais naturellement aussi des contraintes»