



Tourisme

LA NEWSLETTER DES CCI D'ALSACE POUR LES ACTEURS DU
TOURISME, DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION

N° 110 - décembre 2015 - janvier 2016

Vos interlocuteurs

tourisme@strasbourg.cci.fr - tél : 03.88.75.25.66

tourisme@colmar.cci.fr - tél : 03.89.20.20.44

tourisme@mulhouse.cci.fr - tél : 03.89.66.78.14

ISSN 1954-3034

Directeur de publication : Pascal PFEIFFER



AGENDA : LES RENDEZ-VOUS INCONTOURNABLES

Les rendez-vous experts de l'hôtellerie-restauration et du tourisme



Tout comme en 2015, les CCI d'Alsace vous proposent à nouveau tous les mois des réunions thématiques, des ateliers pratiques, des déplacements à la découverte de pratiques professionnelles sur des sujets aussi variés tels que les démarches qualité, la e-réputation et l'e-référencement, la gestion des clients, l'innovation, etc.

Notez d'ores et déjà dans votre agenda les rendez-vous du mois de février 2016 :



La Qualité, un atout - préparez votre audit

Lundi 1er février 2016 à 15 h 00 à la CCI de Colmar

Votre savoir-faire, vos produits, vos services sont de qualité : faites-le savoir ! Préparez-vous à l'obtention de la marque Qualité Tourisme, du Titre Maître Restaurateur ou encore du classement hôtelier.

Vous faites de la qualité ? Pourquoi (ne pas) s'engager dans une démarche qualité ?

Mardi 2 février 2016 - 15 h 00 à 18 h 00 à la CCI de Mulhouse

Les marques et labels de qualité - à quoi ça sert, avantages et retombées potentielles. Focus sur les principaux points des grilles qualité : Qualité Tourisme / Titre Maître restaurateur/ classement en étoiles.

Salon Intergastra

Lundi 22 février 2016 à Stuttgart

Profitez de ce déplacement pour découvrir les nouveautés et innovations dont regorgent les 100 000 m² d'exposition de ce salon, leader des innovations, dédié à l'hôtellerie, la gastronomie et la restauration collective : techniques de cuisine, food, ambiance et aménagement, boissons, vie nocturne, équipement hôtel...

Déplacement en bus au salon de Stuttgart





La Qualité

Lundi 29 février 2016 à 15 00 à la CCI de Strasbourg

Présentation de la Marque Qualité Tourisme et du Titre de Maître Restaurateur.

La Marque Qualité Tourisme, seul label Qualité délivré par l'Etat est la garantie d'un accueil et de prestations de qualité, sur tout le parcours client : de la communication à la réservation, l'accueil physique, les équipements et les services, la gestion de la satisfaction et l'e-réputation.

- La qualité est la base pour la fidélisation de la clientèle
- La qualité est la base d'une meilleure rentabilité

[Pour en savoir +](#)

Pour plus d'informations sur l'accompagnement CCI, contactez :

- Strasbourg : Nathalie SCHNEIDER - n.schneider@strasbourg.cci.fr - T. 03 88 75 25 86
- Mulhouse : Dagmar WINK - d.wink@mulhouse.cci.fr - T. 03 89 66 71 63
- Colmar : Nathalie Zaric - n.zaric@colmar.cci.fr - T.03 89 20 20 46



LES CCI VOUS ACCOMPAGNENT

Regard sur la formation proposée par la HIGH HOSPITALITY ACADEMY à Colmar
(programme d'accompagnement des entreprises, initié par CCI France)

Trois établissements qui ont participé à la formation « Client + : Mieux se connaître pour mieux accueillir le client » nous font partager leur expérience



Marie-Hélène Charlot – Hôtel-restaurant Au Riesling à Zellenberg

« Réticente au départ à participer à cette formation, j'y ai finalement appris beaucoup de choses : comment parler et se comporter avec les clients, comment faire face à un client difficile ou gérer une réclamation. Cette formation m'a donné plus confiance en moi ; j'en suis très satisfaite et je la recommande tout particulièrement. Expérience à renouveler ».

Nicole Casciano – Restaurant Le Caséus à Thann

« Je suis satisfaite d'avoir participé à cette formation qui m'a beaucoup appris. Les techniques d'accueil des clients ainsi que la façon de gérer les comportements des clients difficiles et agressifs ont été abordées avec des mises en scène à la clé à partir de cas réels survenus au cours de mon travail. Cette formation m'a été très bénéfique et me permet de connaître les attitudes à adopter lorsque de telles situations surviennent ».



Manuela Constanzer - Taverne de l'Ecomusée à Ungersheim

« C'est la première formation de la CCI à laquelle j'ai assisté ; je l'ai trouvée très intéressante. J'y ai appris à mieux me positionner en fonction du type de client géré ; j'ai également développé plus de confiance en moi notamment par rapport au discours à utiliser dans l'exercice de mon métier. J'ai retenu une chose essentielle : je ne suis pas qu'au service du client mais j'exerce ma mission afin de rendre un service au client. Apprendre à dire non mais tout en rendant service au client est également un des acquis de cette formation. Au quotidien, j'ai d'ores et déjà mis en pratique certains des éléments évoqués en formation ».



COUP DE PROJECTEUR



RESO 67/68 ... Un groupement d'employeur de l'Hôtellerie-Restauration s'implante en Alsace

La création du groupement d'employeur RESO 67/68 s'appuie sur la volonté de plusieurs professionnels du secteur de se regrouper au sein d'une association pour partager du personnel et apporter de la flexibilité aux entreprises et de la stabilité aux salariés par le biais de contrats en temps partagés.

Basée à Colmar, l'équipe de RESO 67/68 répondra aux demandes de personnels effectuées par les professionnels sur l'ensemble du territoire alsacien et sillonnera l'Alsace d'une part pour rencontrer les hôteliers, restaurateurs et acteurs du tourisme en vue de leur présenter les atouts de RESO, mais également pour organiser des sessions accrues de recrutement.

En parallèle des postes actuellement les plus demandés (cuisiniers, valets/femmes de chambre, serveurs, réceptionnistes...), RESO 67/68 est également en mesure de proposer une réponse pour les professionnels à la recherche d'employés dans le domaine des nouveaux métiers (community managers, agents de maintenance, commerciaux ...).

La « recette » de RESO fonctionne : 13 ans après la création du premier groupement à Nantes, RESO compte plus de 1300 adhérents, couvre une quinzaine de départements et son nombre de salariés en temps partagé est en augmentation constante chaque année.

Contacts : RESO 67/68 – Téodora Martin – reso6768@resoemploi.fr



A LA UNE CE MOIS-CI

Mesures en faveur des entreprises en difficulté

Suite aux attentats du 13 novembre 2015 qui constituent une circonstance de caractère exceptionnel, des mesures en faveur des entreprises en difficultés ont été annoncées : possibilité de recours à l'activité partielle en vue de préserver l'emploi suite à l'augmentation de la contribution publique pour l'indemnisation des heures chômées et du niveau d'indemnisation garanti pour les salariés subissant une réduction de leur temps de travail ainsi qu'à l'étalement des échéances fiscales et sociales. Les professionnels se trouvant en difficulté suite à une baisse importante de leur activité peuvent se faire connaître des services fiscaux et sociaux afin d'étalement et d'aménager les échéances de leurs versements. BPIFrance met en œuvre de son côté un fond de garanti « renforcement de la Trésorerie » et un dispositif « Avance + emploi » correspondant à un crédit de trésorerie confirmé dans l'attente du paiement par l'Etat du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi aux entreprises.

Source : La gazette officielle du tourisme n° 2337 du 23 décembre 2015



Commercialisation de nuitées dans les établissements touristiques marchands : l'information des clients évolue et se modernise

Arrêté du 18 décembre 2015 relatif à la publicité des prix des hébergements touristiques marchands

Les professionnels exploitant d'hôtels, de résidences de tourisme, de chambres d'hôtes, de villages de vacances devront désormais, dès lors qu'ils commercialisent des nuitées en ligne, afficher le prix final dès le début de la réservation et mettre en valeur le prix des prestations facultatives (ex : petit déjeuner, accès à internet, etc.) tout au long du processus de réservation. Les taxes applicables payées par le consommateur ne pourront être incluses dans le prix mais devront être mentionnées au même titre que la date ou la période durant laquelle lesdits tarifs sont applicables. Les modalités d'affichage des prix dans les établissements ou à l'extérieur seront simplifiées tout en favorisant l'utilisation des nouvelles technologies avec une mise en valeur des informations pertinentes. Aménagement d'une période transitoire jusqu'au 1^{er} juin 2016 pour la mise à jour des affichages.

Source : La gazette officielle du tourisme n° 2340 du 13 janvier 2016

Les revenus tirés de l'économie collaborative vont être taxés

L'Assemblée nationale a adopté un amendement au projet de loi de finances pour 2016 obligeant les plates-formes collaboratives à envoyer à leurs usagers "une information fiable, claire et complète quant à leurs obligations" ainsi qu'un relevé annuel de revenus à compter du 1^{er} juillet 2016, sous peine d'une amende de 10 000 euros, en cas de non-respect.

Les plates-formes sont également contraintes à transmettre de façon "systématique" à leurs utilisateurs en janvier de chaque année "un récapitulatif annuel des recettes générées sur la plate-forme", lorsque ces dernières ont "connaissance des transactions réalisées" par leur intermédiaire.

Enfin, la franchise de 5.000 euros en dessous de laquelle les revenus ne seraient pas fiscalisés n'a pas été retenue, le législateur considérant cet abattement anticonstitutionnel et présentant un risque d'inégalité devant l'impôt.

Source : Tour Hebdo/portail des professionnels du voyage du 14/12/2015

Hôtellerie : le rapport qualité/prix des établissements français en hausse en 2015

Le rapport qualité/prix des hôtels français progresse en 2015, selon une étude du portail de réservation Hôtel Info.

Selon cette enquête réalisée auprès de clients qui évaluent l'hôtel dans lequel ils ont séjourné sur www.hotel.info avec un système de notation par points de 0 à 10, la moyenne des établissements français atteint 7,12 points. Elle était de 6,85 points en 2014.

C'est à Brest que les voyageurs sont le plus satisfaits : 7,91 points. La ville de Strasbourg obtient la note de 7,85.

[En savoir +](#)

Source : TourMag.com du 14/12/2015