

Milestone – Excellence in Tourism: les nominés 2017

Douze candidats sélectionnés

Le jury du Milestone a nommé huit projets innovants et quatre candidats au prix de la relève. Le projet fribourgeois Dzin est l'unique romand dans la course. Résultats le 14 novembre.

TRADUCTION JEAN PIERRE AMMON

Nominés dans la catégorie «Innovation»:

Dzin: plateforme de tourisme collaboratif

Dzin.ch permet aux habitants de la région de partager leur métier ou leur passion avec des visiteurs en quête d'une expérience unique et authentique. Chacun peut proposer une activité en lien avec le tourisme et créer lui-même son profil, la description de son activité, son prix, ses disponibilités, etc. L'activité peut être réservée en ligne. Les habitants contribuent ainsi activement au développement du tourisme.

Avis du jury: Les contacts directs entre l'hôte et les locaux dynamisés par une offre d'une grande diversité.

Union fribourgeoise du tourisme, Lucie Kaufmann, project manager dzin.ch

Un ticket – des émotions illimitées

Le Ticino Ticket permet aux touristes qui résident dans un hôtel, une auberge ou un camping tessinois de se déplacer avec les transports publics durant leur séjour. Ils bénéficient également de réductions sur les chemins de fer de montagne, les bateaux et les principales attractions touristiques.

Avis du jury: Le Ticino Ticket facilite les déplacements dans le canton et permet d'analyser les flux touristiques.

Ticino Tourisme, Elia Frapolli, directeur ticino.ch

Food Zurich: plus qu'un festival

Food Zurich est un support pour la création gastronomique qui met l'accent sur les thèmes: Suisse, innovation, relève et développement durable. Chaque année en septembre, le festival célèbre la cuisine sous toutes ses facettes: street food, slow food ou fine food. Lors de la première édition en 2016, quelque 200 producteurs, restaurateurs et commerçants ont accueilli 62 000 visiteurs.

Avis du jury: Ce festival surfe sur la tendance du tourisme urbain et offre une plateforme idéale aux hôteliers.

Alexandra Heitzer & Simon Mouttet, codirecteurs du festival, Martin Sturzenegger, président www.foodzurich.com

Quatre auberges qui vitalisent le val Onsernone

Les quatre auberges Wild Valley Hostels apportent un nouveau dynamisme au val Onsernone. Elles accueillent autant les groupes que les backpackers et les amoureux de la nature. Situées à différents emplacements, elles assument de manière coordonnée la logistique, le marketing. Elles font également office de point d'information touristique pour la vallée.

Avis du jury: Les quatre Wild Valley Hostels bénéficient d'un positionnement clair. Cette initiative privée d'utilité publique crée en outre des places de travail dans le val Onsernone, à l'écart des grands axes.

Wild Valley Hostels, Michael Keller, directeur www.wildvalley.ch



Le projet de l'Union fribourgeoise du tourisme Dzin.ch. Il permet aux habitants de partager leur métier et passion.

Partager ses collaborateurs

Vingt-deux entreprises saisonnières tessinoises et grisonnes de l'hôtellerie-restauration ont élaboré le concept «Partage de collaborateurs» pour résoudre le problème de la main-d'œuvre en collaboration avec la Haute Ecole de Coire. Il réunit des entreprises saisonnières estivales et hivernales. Il s'agit d'une captivante alternative pour de jeunes travailleurs et des employés spécialisés.

Avis du jury: Ce projet lutte contre le manque chronique de personnel et renforce la coopération entre les destinations et les hôtels.

Association Mitarbeiter-Sharing, Brigitte Küng & Marcel Krähenmann www.enjoy-summer-winter.ch

En croisière à bord du MS Diamant

Le MS Diamant, nouveau vaisseau amiral de la compagnie de navigation du lac des Quatre-Cantons, est entré en service le 4 mai 2017. Par ses dimensions, l'élégance de son agencement

intérieur et ses nombreuses spécificités, ce bateau donne aux voyageurs l'impression de partir en croisière sur le lac des Quatre-Cantons. Le MS Diamant est le premier bateau de ligne à impact neutre sur l'environnement.

Avis du jury: Le MS Diamant reproduit l'atmosphère d'une croisière sur un lac. La construction et les composants techniques du bateau établissent de nouveaux standards pour la navigation suisse.

Société de navigation du lac des Quatre-Cantons, Martin Wicki, responsable de la division navigation www.lakelucerne.ch

Modèle pour le management de destination

Elaboré sur des bases scientifiques et déjà appliqué à plusieurs reprises, le modèle saint-gallois pour le management de destination favorise un développement de produits orienté sur la demande. Une série de six étapes permet d'identifier et de mettre en œuvre des mesures de management fondées sur les courants stratégiques des visiteurs.

Avis du jury: Ce modèle stratégique sert d'instrument pour mesurer les flux de touristes et incarner un changement de paradigme.

Pietro Beritelli, Christian Laesser & Stephan Reinhold www.imp.unisg.ch

WinterCard: le ski illimité à 222 francs

La WinterCard est un abonnement saisonnier pour les domaines skiables de Saas-Fee et de Saas-Almagell. A l'automne 2016, les chemins de fer de la vallée de la Saas ont lancé une grande campagne en proposant la WinterCard à 222 francs, à condition que 99 999 personnes s'engagent à l'acquiescer. Malgré 75 000 personnes annoncées, la promotion a néanmoins vu le jour. La campagne a généré plus de 60 millions de contacts et une hausse des nuitées de 15%.

Avis du jury: La clé du succès réside dans un nombre minimal d'hôtes qui réservent une carte saisonnière. Cette idée crée des emplois, assure des nuitées.

Saastal Bergbahnen AG, Rainer Flaig, délégué du conseil d'administration www.saas-fee.ch

Nominés dans la catégorie «Relève»:

Vincenzo Ciardo

General Manager, Bern Messe Hotels

Vincenzo Ciardo est actuellement le directeur des Bern Messe Hotels. Il a dirigé auparavant l'Ibis Budget Bern Expo. En qualité de cuisinier et spécialiste en hôtellerie CFC, il a réuni de nombreuses expériences dans l'hôtellerie et la restauration. D'autre part, il n'a cessé de se perfectionner dans les domaines de l'e-commerce, du yield management et de la gestion du personnel.

Avis du jury: Vincenzo Ciardo s'est constamment perfectionné et dispose d'un large éventail de compétences hôtelières.

Fabio Gemperli

Directeur, 1777 Schmiedenhof & Ufer7

Diplômé de l'école hôtelière de Lucerne, Fabio Gemperli a repris les rênes de la société 1777 Schmiedenhof et dirige depuis 2017 aussi le Styx Bar du 3+4 ainsi que le restaurant Ufer7. Sa conception du service repose sur son amour de la vie et des gens, nourri par des échanges constants.

Avis du jury: A 29 ans, Fabio Gemperli gère trois établissements en vogue à Bâle, démontrant son talent d'entrepreneur.

Stéphanie Portmann

Directrice, Fred Tschanz Management

Stéphanie Portmann a passé son enfance dans le secteur hôtelier qui est devenu sa passion. Elle a géré l'un des plus grands cafés en plein air de Suisse avant de reprendre l'ensemble des entreprises de restauration et d'hôtellerie de feu son grand-père Fred Tschanz. Aujourd'hui, elle dirige trois restaurants et deux hôtels à Zurich.

Avis du jury: Stéphanie Portmann assure l'avenir de l'entreprise familiale en misant sur le développement durable et des expériences hors du commun.

Paola Rusca

Initiatrice et coresponsable Tipsweek.ch

Paola Rusca travaille actuellement pour la société SC Marketing Consult. Elle est responsable de l'organisation de grands événements promotionnels pour la région. En 2015, elle a lancé la plateforme tipsweek.ch.

Avis du jury: Paola Rusca se consacre avec passion au secteur touristique. Son offre de loisirs tipsweek.ch est un produit de niche au succès prometteur.

htr-milestone.ch

Voir aussi les pages 4-5

PUBLIREPORTAGE

Remise en forme pour le fichier d'adresses

Les adresses de clients erronées engendrent de nombreux retours et des frais inutiles lors de l'envoi de publipostages. C'est la raison pour laquelle il est utile, pour les hôtels, de contrôler et d'actualiser régulièrement leurs fichiers d'adresses.

L'exemple de l'hôtel Panorama Resort & Spa à Fieschberg montre à quel point c'est facile avec le service «Traitement d'adresses en ligne» de la Poste.

Contrôler une adresse valide. Le service «Traitement d'adresses en ligne» permet également aux hôtels de contrôler des adresses valides. Parce que, il suffit de compléter les champs avec les données d'adresse connues. Si des données plus récentes sont disponibles pour l'adresse concernée, les utilisateurs peuvent les obtenir moyennant un frais.

pour des réunions professionnelles. Le fichier d'adresses de l'hôtel est mis à jour automatiquement jusqu'à 14400 destinataires reçoivent ses publipostages. Le nombre de retours revêt donc une certaine importance. Car tout envoi qui ne parvient pas d'emblée à la bonne destination entraîne des frais d'impression et de port inutile ainsi qu'un surcroît de travail pour le traitement à posteriori.

Régulariser la correction des retours

Avec le service «Traitement d'adresses en ligne», l'équipe de Fieschberg a trouvé le moyen d'actualiser les adresses de ses



Une des premières adresses pour des journaux de bien-être invalides: l'hôtel Panorama Resort & Spa de Fieschberg attache une grande importance à l'exactitude des adresses de ses clients, car il s'agit également d'un indicateur de la qualité de service de l'établissement.

clients en permanence. Le service en ligne de la Poste analyse gratuitement les adresses téléchargées, puis indique rapidement le nombre d'adresses incorrectes. L'hôtel Panorama Resort & Spa utilise cette possibilité avant chaque envoi de publipostages, comme l'explique Justine

Barnettler, responsable Marketing et communication: «Nous pouvons ainsi vérifier rapidement le nombre de changements d'adresses qui ont eu lieu depuis le dernier envoi.»

Analyse à l'appui, les utilisateurs comme Justine Barnettler reçoivent une offre électronique

pour la mise à jour des adresses incorrectes. S'ils l'acceptent, ils transmettent leur ordre d'actualisation à la Poste d'un simple clic. Les adresses corrigées leur parviennent peu après. Justine Barnettler actualise ainsi le fichier d'adresses plusieurs fois par an: «La préparation d'un pu-

blipostage demande certes un peu plus de travail, mais le jeu en vaut la chandelle, car le nombre de retours diminue à chaque fois sensiblement.»

En savoir plus sur le «Traitement d'adresses en ligne»: www.poste.ch/actualisation-adresses-en-ligne

Dans un cadre idyllique, au-dessus du lac de Zurich, les clients de l'hôtel Panorama Resort & Spa peuvent savourer des moments de pure détente en utilisant ce panorama unique comme source d'inspiration