



Tourisme

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

N° 108 – Octobre 2015

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



A LA UNE CE MOIS-CI

La France investit dans son tourisme

A l'issue de la première Conférence Annuelle du tourisme, Laurent Fabius a annoncé de nouvelles décisions autour de 4 axes : numérique, formation, accueil et investissement. En effet, l'Etat va investir un milliard d'Euros répartis entre la création d'un fonds pour l'hébergement, 500M € pour la rénovation de l'ancien et la construction du neuf, 400M€ pour les besoins en équipements touristiques en local et 100M€ pour financer les PME innovantes et les start-up du tourisme.

Source : hospitality-on.com du 8 octobre 2015

Booking.com rembourse vos clients et vous le fait payer

Vous avez peut-être reçu un email de Booking.com qui vous remercie de votre collaboration et vous informe du mécontentement d'un client, plainte détaillée à l'appui, vous demandant de trouver une solution en 1 jour ouvré ? Cet email vous informe également que le site de réservation en ligne peut prendre la décision de rembourser le client et que les frais alors encourus seront à la charge de votre établissement.

Or, dans les Conditions Générales de Prestation de votre contrat avec Booking.com, il n'est en aucun cas mentionné qu'il est possible de rembourser un client en votre nom ni que d'éventuels frais peuvent vous être facturés :

Article 2.5.2 : Booking.com agit comme agent (mandataire) de l'Hébergement, aussi le contrat est passé en direct (et par conséquent la relation contractuelle) entre l'hôtelier et le client

Article 2.5.5 : Toute plainte ou réclamation liée à (tout produit ou service proposé, rendu ou fourni par) l'Hébergement ou toute demande particulière effectuée par le Client doit être traitée par l'Hébergement concerné, sans la médiation ou l'immixtion de Booking.com

Vous souhaitez en savoir plus ? N'hésitez pas à consulter la page [d'Artiref](#), rédigée par Thomas Yung, l'auteur de cette information.

Source : Artiref.com du 25 septembre 2015



AGENDA

Accueillir les nouvelles clientèles étrangères

Japonais, Chinois, Russes, ... ces touristes sont de plus en plus nombreux dans vos établissements et leurs profils bien différents de votre clientèle traditionnelle. Nous vous proposons d'échanger sur leurs modes de comportement et leurs attentes.

Intervenant : Agence d'Attractivité d'Alsace.

- Lundi 16 novembre à 15h à la CCI de Strasbourg

Contact et inscription : Nadia WEISS T. 03 88 75 25 66 – Courriel : tourisme@strasbourg.cci.fr

Visite du salon IGEHO

Participez au **rendez-vous incontournable de l'hôtellerie et de la restauration** du Rhin Supérieur ! Cette visite vous permettra de rencontrer de nombreux exposants, de découvrir les nouvelles tendances de la profession telles que les arts de la table, le *wellness*, les techniques de nettoyage durables et économiques...

- Mardi 24 novembre – voyage collectif en bus, organisé et offert par votre CCI

Contacts :

Colmar : Michèle MULLER – T. 03 89 20 21 02 – Courriel : tourisme@colmar.cci.fr

Mulhouse : Claire SEEWALD T. 03 89 66 78 14 – Courriel : tourisme@mulhouse.cci.fr

Strasbourg : Nadia WEISS T. 03 88 75 25 66 – Courriel : tourisme@strasbourg.cci.fr



LES CCI VOUS ACCOMPAGNENT

Dossier : Qualité Tourisme

Seul **label d'Etat** attribué aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations, la marque Qualité Tourisme™ s'adresse aux hôtels, résidences, campings, restaurants, cafés, bars...

Pour vous accompagner dans l'obtention de la marque Qualité Tourisme™, les services Hôtellerie-Restauration-Tourisme des Chambres de Commerce et d'Industrie d'Alsace vous proposent :

- Un **pré-diagnostic et un accompagnement** par un conseiller CCI
- Un **audit en visite mystère** par un cabinet extérieur tous les 3 ans
- Une **promotion** de votre établissement par leurs partenaires institutionnels
- L'**organisation d'ateliers** dédiés à la qualité
- Un **suivi annuel** de votre établissement

Par ailleurs, si vous profitez de cette démarche de progrès continu pour **renouveler votre classement hôtelier**, vous pouvez bénéficier d'un **prix préférentiel** avec le cabinet réalisant l'audit Qualité Tourisme™.

Votre contact en CCI:

- 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 : Aurélie LE DIGABEL – a.ledigabel@colmar.cci.fr – T.03 89 20 20 50

La lettre d'information *Initiatives Tourisme* est un service proposé par les CCI d'Alsace
Abonnement gratuit : [inscriptions](#)

Infos/Désabonnement : Aurélie LE DIGABEL – a.ledigabel@colmar.cci.fr - T. 03 89 20 20 50