

# Quelques abréviations et termes usuels

<b>OTA</b>	<u>Online Travel Agency</u> (terme utilisé dans cette présentation)
<b>ADS</b>	<u>Alternative Distribution System</u> (idem que OTA, terme ancien)
<b>IDS</b>	<u>Internet Distribution Service</u> (idem que OTA, terme ancien)
<b>GDS</b>	<u>Global Distribution System</u> (système électronique permettant la réservation simultanée de plusieurs prestations, Hôtels, siège d'avion, voiture de location, etc...(par ex.: Amadeus, Galileo, Sabre)
<b>PMS</b>	<u>Property Management System</u> (système électronique global qui gère l'opérationnel hôtelier (réservations directes ou manuelles, compta)
<b>SIT</b>	<u>Système d'Informations Touristiques</u> (par ex.: <a href="http://www.valais.ch">www.valais.ch</a> )

## **CHANEL MANAGER**

Outil qui robotise la mise à jour des canaux de distribution/réservation d'un Hôtel

## **EFFET BILLBOARD**

Terme utilisé dans le tourisme pour qualifier le fait que plus on augmente sa présence sur les medias électroniques (OTAs, twitter, facebook, etc...) plus on augmente les visites et les chances de réservations directe sur son propre site

# 1. Les enjeux de la réservation en ligne



## 1.1 présentation de Hôtellerie Valais

1.2 évolutions des différents canaux de réservation de 2002 à 2012

## 1.3 présentation des OTAs

- leur poids économique
- leurs pratiques commerciales

1.4 les données

1.5 conclusion



# Fondée en 1917

L'AHV est l'association patronale des hôteliers valaisans

Ses 461 membres disposent de :

12'672 Chambres d'hôtels

26'248 Lits



Ils ont accueillis en 2013 :

1'521'520 clients / an

Représentant 4'264'000 nuitées touristiques

Soit, 98% des nuitées hôtelières du canton

# Le tourisme

est le 1<sup>er</sup> employeur du canton avec:

- 14'800 collaborateurs
- 2 Mios de salaires par jour

<b>Commerce</b>	<b>12'390</b>
<b>Santé &amp; social</b>	<b>10'688</b>
<b>Construction</b>	<b>10'513</b>
<b>Enseignement</b>	<b>5'650</b>
<b>Administration</b>	<b>4'787</b>
<b>Agriculture</b>	<b>4'560</b>
<b>Chimie</b>	<b>3'983</b>



# Les enjeux économiques cantonaux

(Dernières statistiques fiables : Etat du VS 2001)

1 fr dépensé à l'hôtel  
génère  
5 frs pour l'économie valaisanne.

CHAFF touristique total 5.54 Milliards Frs  
27.3% du PIB du Valais

On peut l'estimer aujourd'hui à environ 6 Milliards Frs



# 1. Les enjeux de la réservation en ligne



1.1 présentation de Hôtellerie Valais

1.2 évolutions des différents canaux de réservation de 2002 à 2012

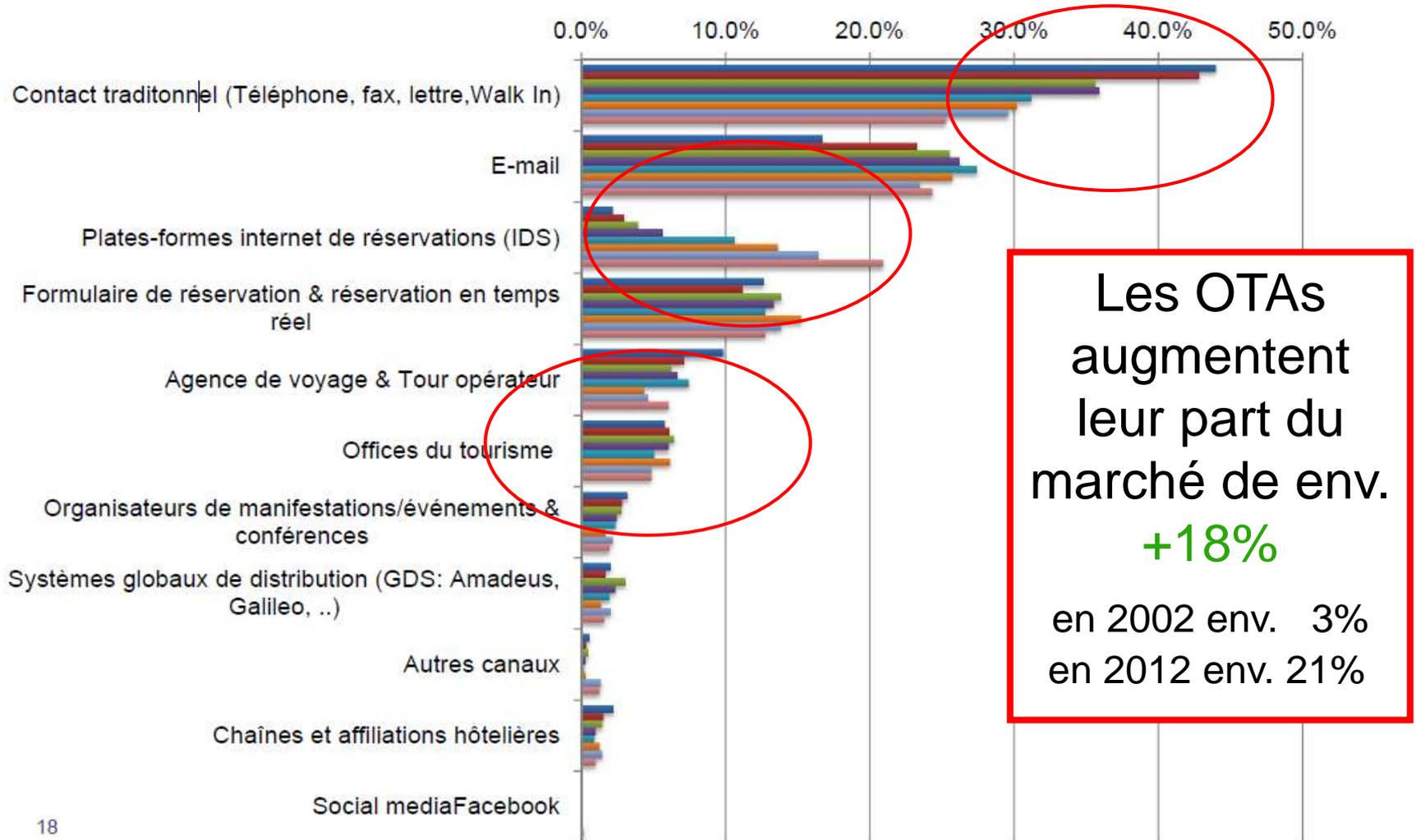
1.3 présentation des OTAs  
- leur poids économique  
- leurs pratiques commerciales

1.4 les données

1.5 conclusion



# Evolution des canaux de réservation dans l'hôtellerie suisse 2002-2012



# 1. Les enjeux de la réservation en ligne



1.1 présentation de Hôtellerie Valais

1.2 évolutions des différents canaux de réservation de 2002 à 2012

## 1.3 **présentation des OTAs**

- leur poids économique

- leurs pratiques commerciales

1.4 les données

1.5 conclusion



# Présentation des OTAs



# Poids économique des OTAs



## Les chiffres clefs 1er trim 2014

Chiffre d'affaire  
1,64 Mrds \$ + 26%

Budget marketing online  
521 Mio \$ + 29%

Coût de la technologie  
23 Mio \$  
soit environ 1.45% du chaff

Bénéfice  
416 Mio \$ + 43%

	Three Months Ended March 31,	
	2014	2013
Agency revenues	\$ 1,041,144	\$ 769,928
Merchant revenues	526,998	528,564
Advertising and other revenues	73,660	3,520
Total revenues	1,641,802	1,302,012
Cost of revenues	235,331	292,347
Gross profit	1,406,471	1,009,665
Operating expenses:		
Advertising — Online	520,848	403,153
Advertising — Offline	53,474	27,729
Sales and marketing	64,311	52,263
Personnel, including stock-based compensation of \$38,803 and \$21,709, respectively	194,531	134,218
General and administrative	72,981	50,161
Information technology	23,224	13,222
Depreciation and amortization	38,376	19,080
Total operating expenses	967,745	699,826
Operating income	438,726	309,839
Other income (expense):		
Interest income	1,041	874
Interest expense	(17,745)	(17,329)
Foreign currency transactions and other	(5,969)	(2,942)
Total other income (expense)	(22,673)	(19,397)
Earnings before income taxes	416,053	290,442
Income tax expense	84,835	46,150
Net income	331,218	244,292
Less: net income attributable to noncontrolling interests	—	21
Net income applicable to common stockholders	\$ 331,218	\$ 244,271
Net income applicable to common stockholders per basic common share	\$ 6.35	\$ 4.89
Weighted average number of basic common shares outstanding	52,153	49,939
Net income applicable to common stockholders per diluted common share	\$ 6.25	\$ 4.76
Weighted average number of diluted common shares outstanding	53,018	51,353

# 1. Les enjeux de la réservation en ligne



1.1 présentation de Hôtellerie Valais

1.2 évolutions des différents canaux de réservation de 2002 à 2012

## 1.3 **présentation des OTAs**

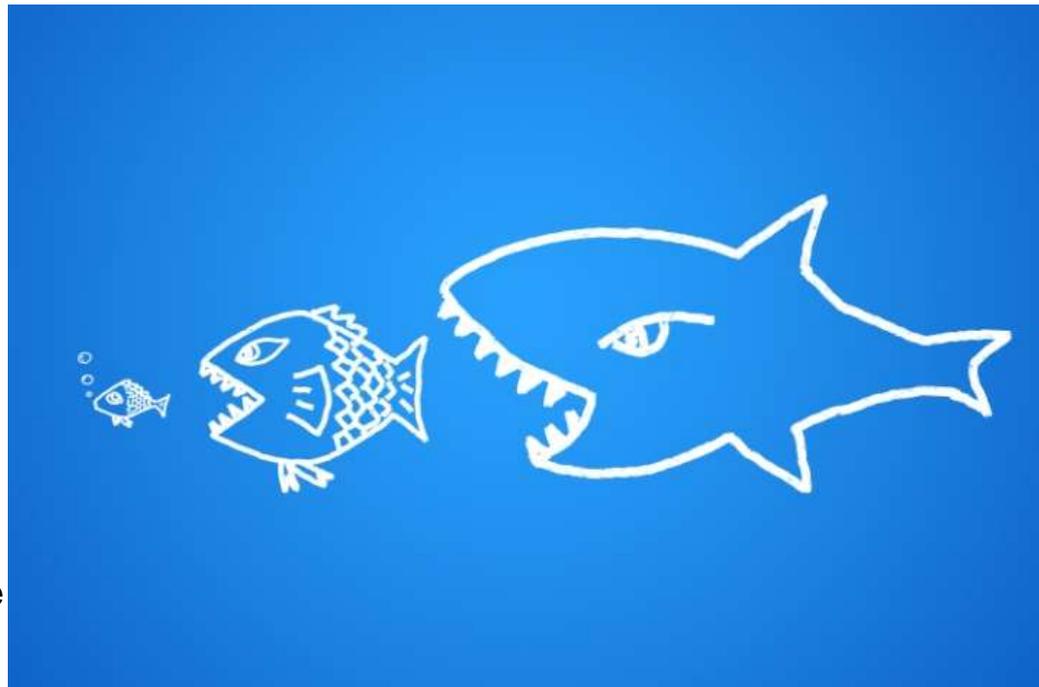
- leur poids économique
- **leurs pratiques commerciales**

1.4 les données

1.5 conclusion



# Achats de sociétés actives dans le e-commerce touristique avec comme objectif d'occuper tous les niveaux de consommation



## Booking.com achète le PMS HotelNinjas en catimini



From [www.tendancehotellerie.fr](http://www.tendancehotellerie.fr) - June 18, 12:23 PM

"Tnooz annonçait hier l'acquisition du tout jeune PMS espagnol HotelNinjas pour une somme indé-

terminée. Aucune annonce n'a été faite par Booking.com ni par Priceline. Ce nouveau PMS place le client au centre du jeu, car il vient mettre une surcouche métier au célèbre CRM de Salesforce. En tous les cas les récents mouvements de Priceline vers l'arrière du comptoir des hôtels démontrent une volonté de prendre une position plus forte côté hôtels. Vu la position déjà ultra dominante de Booking.com sur (...)"

## Priceline achète OpenTable pour 1,9 Mds d'€



From [www.tendancehotellerie.fr](http://www.tendancehotellerie.fr) - June 13, 6:18 PM

"Seconde acquisition de la semaine pour Priceline avec le géant US OpenTable pour une somme annoncée de 2,6 Mds de \$, soit environ 1,9 milliard d'euros.

une paille. Ces valorisations exponentielles pour des sociétés purement Internet vont bien finir par se calmer, disons le jour où les investisseurs voudront obtenir des rendements qui correspondent vraiment à la hauteur des investissements. OpenTable revendique 15 millions de couverts réservés chaque mois. Depuis son lancement sur mobile, OpenTable (...)"

## DISTRIBUTION

## L'agence en ligne Priceline rachète le comparateur de voyages Kayak

Le voyageur en ligne à bas prix Priceline a annoncé jeudi qu'il rachetait le comparateur de voyages américain Kayak pour 1,8 milliard de dollars.

La transaction devrait être finalisée au premier trimestre 2013. L'équipe de Kayak va continuer à gérer les opérations de manière autonome.



## Priceline achète buuteeq et entre directement chez les hôteliers

11 juin 2014 à 09h24min par TH - Mots clés : site web - réservation - 6 - Envoyer par email

★★★★☆ 3 votes

(note moyenne pondérée par le nombre de votes)

31

J'aime

12

Tweeter

5

8+1

0

Share

41

Partager

nouveau coup de théâtre de Priceline qui annonce avoir acquis la société buuteeq. Les dirigeants de la transaction n'ont pas été commentés.



buuteeq offre une plateforme digitale qui permet aux hôtels de gérer leur présence en ligne : site Internet traditionnel, site mobile, réservation... Priceline achète donc de franchir la ligne qui plaçait ses sociétés en simples vendeurs de voyages. Priceline est désormais installé chez l'hôtelier pour gérer l'intégralité de ses ventes en ligne. Priceline est désormais installé chez l'hôtelier pour gérer l'intégralité de ses ventes en ligne.

Hijacking is not a sport

it is a BUSINESS

Pratique commerciale  
des OTAs  
Pratique No 3

Brandjacking

Clickjacking

Referencejacking

Linkjacking

Krav Maga Seminar:  
Carjacking and Hostage  
Situations



August 18<sup>th</sup>, 11:30am

\$39, Click to register



# Brandjacking



Détournement frauduleux et mercantile de l'identité d'une marque, d'un nom ou d'une enseigne commerciale, principalement sur le Web.

Le but du Brandjacker est de :

-  rediriger un client potentiel vers son propre site commercial ou le site commercial d'un partenaire affilié.
-  Tirer profit de la notoriété de la marque pour améliorer sa propre notoriété.
-  Diffuser de fausse publicité ou de fausses informations pour induire le client potentiel en erreur.

Pratique commerciale  
des OTAs  
Pratique No 3

# Appel allemand contre la mainmise de Google

La position dominante du géant américain sur le marché des annonces, malgré des essais en Californie et en Afrique. «Il peut venir avec un pouvoir de destruction créatrice énorme. Cette pensée effraie tous les acteurs suisses», estime Frédéric Monnard, responsable de Petites-annonces.ch. Pour Peter M. Zollman, fondateur d'AIM Group, éditeur du Classified Intelligence Report, «Google est déjà sur le marché des annonces. Des millions de personnes l'utilisent pour rechercher des voitures, des maisons ou des jobs.» Selon lui, «de nombreuses sociétés américaines sont présentes en Europe, telles eBay, Monster ou CareerBuilder. Mais très peu ont atteint la masse critique nécessaire pour être de

## RECHERCHE Pour mettre en lumière les effets du partage sur les réseaux sociaux, samedi dans la semaine. Les chercheurs ont manipulé 600 000 comptes du géant bleu. On a ce qu'il aurait contenu un fil Facebook non modifié. D'autres chercheurs ont vérifié l'humour des cobayes dans les publications qui s'en sont suivies.

LUC-OLIVIER ERAUD

Le contenu de vos lectures peut-il influencer votre humeur? Une recherche menée à l'Université de Princeton

## TripAdvisor soupçonné de diffuser de faux avis en ligne



## Arnaud Montebourg assigne Booking.com en justice

Coup de tonnerre ce 27 mai 2014 en fin de soirée, c'est en effet vers 22h00 que l'AFP annonce que Arnaud Montebourg, Ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique, engageait une action contentieuse contre le groupe Booking.com afin de mettre fin aux déséquilibres constatés dans les relations entre les centrales de réservation ...

ARNAUD MONTEBOURG  
MINISTRE DE L'ECONOMIE, DU REDRESSEMENT  
PRODUCTIF ET DU NUMERIQUE

## La menace Google

Google n'est pas présent sur le marché des annonces, malgré des essais en Californie et en Afrique. «Il peut venir avec un pouvoir de destruction créatrice énorme. Cette pensée effraie tous les acteurs suisses», estime Frédéric Monnard, responsable de Petites-annonces.ch. Pour Peter M. Zollman, fondateur d'AIM Group, éditeur du Classified Intelligence Report, «Google est déjà sur le marché des annonces. Des millions de personnes l'utilisent pour rechercher des voitures, des maisons ou des jobs.» Selon lui, «de nombreuses sociétés américaines sont présentes en Europe, telles eBay, Monster ou CareerBuilder. Mais très peu ont atteint la masse critique nécessaire pour être de



# France: la loi Macron a-t-elle résolu le problème ?

## Priceline Group (PCLN) Earnings Report: Q2 2015 Conference Call Transcript

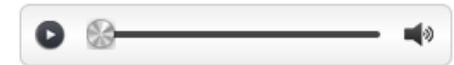
By **TheStreet Transcripts**   | 08/05/15 - 12:21 PM EDT | 

Get *TheStreet Quant Ratings*' exclusive 5-page report for (PCLN) - FREE.



So at the highest level, I think for those who follow this, we worked with the competition authorities in France, Sweden, and Italy, came to an agreement on what we call a narrow MFN, which basically allows us to keep parity with the hotel's Web site, and Expedia's also agreed to that. We've had a number of countries come out formally, Austria, Denmark, agree to this. Many others informally have dropped their cases against us. We've got one challenge in France, a lot have come out banning parity, which we weren't consulted on or anything, but will come into effect. We of course will follow the law.

### LISTEN TO THIS TRANSCRIPT



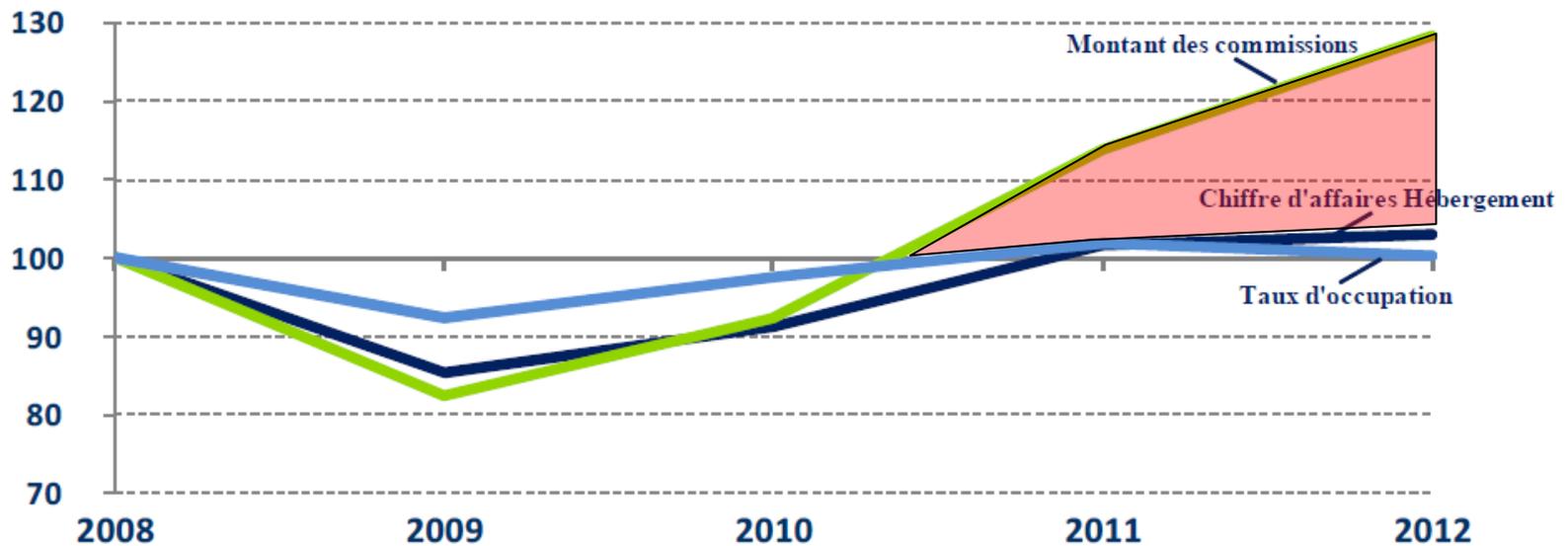
But I think the basic bottom line to understand in this whole discussion, we will never charge our customers more. You can't say -- we will never charge our customers more. We will adjust to whatever environment it is, and we'll make sure that we get the best pricing for our customer. And in some cases, we have so much innovation we could do to make sure our customers don't get shown prices that are uncompetitive, and that's -- I don't believe the new law in France is good for consumers. I don't think it's good for the French tourism. I don't think it's good for small properties in France. I actually think it's quite negative, but it is what it is.

And we will adjust our model and our business in France is really strong, both from a booker standpoint as well as bookings coming into France. It doesn't concern me too much, other than just a lot of time invested in this whole area, and I strongly believe -- parity was an invention of the hotel industry, itself. I strongly believe it's a good way that all travel should be sold, on a basis where customers don't spend too much time searching, and that they decide which channel from an agnostic standpoint that they want to buy through. But we're more than ready to compete under any set of standards, and hope that the narrow MSN will be accepted more broadly across Europe.

# Augmentation des commission de 30 % entre juin 2010 et décembre 2012.

## Commissions vs CA Hébergement - Global France

Evolution en base 100 entre 2008 et 2012



Source : In Extenso THR



# Fiscalité

Contrairement aux sociétés domiciliées en Suisse et qui pratiquent la même activité, **les OTAs ne paient pas d'impôt sur les commissions, prélevées en Suisse (France) auprès des prestataires touristiques.**

Ce sont des dizaines millions de revenus fiscaux qui s'envolent vers d'autres cieux

# 1. Les enjeux de la réservation en ligne



1.1 présentation de Hôtellerie Valais

1.2 évolutions des différents canaux de réservation de 2002 à 2012

1.3 présentation des OTAs

- leur poids économique
- leurs pratiques commerciales

**1.4 les données**

1.5 conclusion



# Que les données soient avec nous !



Le vrai enjeu  
pour le futur, c'est  
la possession des  
données.

Les OTAs l'ont bien compris

# En possédant les données, on peut efficacement :

- 1) Les traduire en besoins clients
- 2) Mutualiser les données disponibles au profit des partenaires commerciaux ou autres
- 3) Elaborer un annuaire des offres
- 4) Anticiper les tendances
- 5) Fidéliser notre clientèle et nos partenaires
- 6) Changer de système (hardware) cas échéant

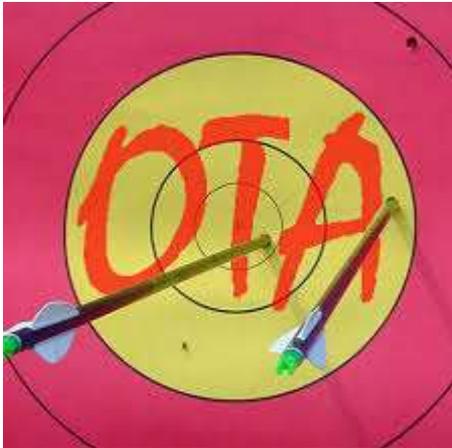
# Vous reprendrez bien un peu de data ?

Actuellement, la tendance est au

« big data »

(enregistrement massif de données)

- Tellement volumineux que les données ne peuvent être travaillées avec des outils classiques
- Lenteur de l'accès à l'information désirée (sur-indexation)
- Coût très élevés de la technologie de traitement des données
- Ne sont pas à la portée des corporations touristiques locales



En conclusion .....

Dans la situation actuelle du marché, la question n'est pas de savoir si les OTAs sont bien ou pas. Ce sont des structures qui pour beaucoup d'hébergeurs sont devenus presque incontournables.

# Les réels défis pour le futur sont de rester maître :

- de sa stratégie de distribution
- de sa politique de prix
- de son image
- de ses données clients



Booking-Valais est l'outil qu'il nous/vous faut



1. Les enjeux de la réservation en ligne

2. La solution

CRÉÉ POUR LES HÔTELIERS PAR LES HÔTELIERS!

Réserver votre chambre

**BOOKING-  
VALAIS.ch**

ZÉRO COMMISSION, ZÉRO FRAIS

3. Le rôle de VWP

# Stratégie 2013 – 2018 de l’AHV pour la réservation online

- Supprimer les inégalités dans l’accès au numérique
- Apporter les connaissances informatiques pour utiliser et maîtriser les outils numériques mis à disposition
- Valoriser les bénéfices d’usage pour le client
- Valoriser les avantages d’usage pour l’hébergeur



## Objectifs fixés à court terme (déjà atteints maintenant)



Redonner aux hébergeurs valaisans une partie de la maîtrise des réservations effectuées par internet et récupérer le client ceci de la manière la plus économique par :

**Un outil de réservation** efficient permettant à tout les hébergeurs valaisans d'être présents sur la toile de présenter une offre étendue sur son propre site internet (forfaits, prestations annexes) avec réservation online.

**Un outil de recherche** simple permettant aux clients de choisir et réserver un hôtel ou une prestation (code promotionnel, forfaits, etc...) sur l'ensemble du Valais.

## Objectifs fixés à court terme (suite) (déjà atteints maintenant)



Redonner aux hébergeurs valaisans une partie de la maîtrise des réservations effectuées par internet et récupérer le client ceci de la manière la plus économique par :

**Un chanel manager** interfaçant les principaux systèmes de réservation déjà sur le marché (booking.com, Tomas, Hotel.de, etc...) et permettant à l'hôtelier une gestion simple de ces canaux (ouvert/fermé)

**Un support de formation**, pour lui-même et ses collaborateurs au travers des cours de formation continue (Ritzy pour les membres de l'AHV et Gastrovalais).

**booking-valais  
aujourd'hui c'est**



**Hôtels référencés et classifiés  
437 / 437**

**Nombre d'hôtels actifs  
301 / 437**

<b>Chiffre d'affaire 2014</b>	<b>15 Mios</b>
<b>Budget 2015</b>	<b>20 Mios</b>
<b>Nombre d'hôtels disponibles en ligne</b>	<b>360</b>

Processus fait  
directement  
par l'hôtelier



# Processus : fonctionnement

The screenshot shows the 'Administer la disponibilité' (Administer availability) interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Page d'accueil', 'Établissement', 'Prix', 'Disponibilité', 'Canaux', 'Réservation', 'Dynamique', 'Système', and 'Aide'. The main content area features a calendar for the month of May (mai) and June (juin). The calendar is organized into rows for different room types: Baby, Economique, Standard, Comfort, Suite Junior, Triple Standard, Family 3-4, Family 5, Family 6, and Essai calcul enfant avec sup. Each cell in the calendar contains a number representing the number of available rooms for that room type on that date. The cells are color-coded: green for 'Disponible' (Available), red for 'Non disponible' (Not available), and yellow for 'Overbooking'. A legend at the bottom left explains these colors. There are 'Actualiser' (Refresh) and 'Modifier' (Edit) buttons on the right side of the calendar area. The footer contains copyright information: '© 2007-2012 by seekda | Version R13124 (2012-05-02) | Browser Mozilla 5.0 (Windows NT 6.1; rv:12.0) Gecko/20100101 Firefox/12.0 | Session: B34CAPC2A4E3E8F7D6E4BC8F9B7ED'.

Un accès simple, autonome et en tout temps au calendrier des disponibilités et prix (réactivité au marché)

# Processus : fonctionnement

Forfaits					<a href="#">Actualiser</a> <a href="#">Modifier</a>	
Nom	Code	Durée	Limite	Action		
A la découverte des musées martignerains	ESSAI_FORF	31/01/12 - 09/11/12	0	 <a href="#">Voir</a>	 <a href="#">Prix</a>	
Via Francigena logement + petit-déjeuner	8401244810	18/02/12 - 08/11/12	9	 <a href="#">Voir</a>	 <a href="#">Prix</a>	
Via Francigena demi-pension	VIA_FRANCI	18/02/12 - 08/11/12	8	 <a href="#">Voir</a>	 <a href="#">Prix</a>	
Arts & Culture	ARTS_CULT	12/01/12 - 09/11/12	0	 <a href="#">Voir</a>	 <a href="#">Prix</a>	

[Actualiser](#) [Modifier](#)

La possibilité de  
composer et vendre ses  
propres forfaits  
(forfaits dynamiques)

# Processus : fonctionnement

La possibilité de gérer de manière simple et centralisée tout ses canaux de réservations (Chanel Manager)

## Configuration des canaux

Pour changer les paramètres d'un canal spécifique, s'il vous plaît contactez notre service après-vent

ID de canal	Désignation	Action
BookingCom	-	<a href="#">Prérequis</a> <a href="#">Setup</a> <a href="#">Disponibilité</a>
Expedia	-	<a href="#">Prérequis</a> <a href="#">Setup</a> <a href="#">Disponibilité</a>
Feratel	-	<a href="#">Prérequis</a> <a href="#">Setup</a> <a href="#">Disponibilité</a>
Feratel3	-	<a href="#">Prérequis</a> <a href="#">Setup</a> <a href="#">Disponibilité</a>
HotelDe	-	<a href="#">Prérequis</a> <a href="#">Setup</a> <a href="#">Disponibilité</a>
ibe	-	<a href="#">Prérequis</a> <a href="#">Setup</a>
Pegasus	-	<a href="#">Prérequis</a> <a href="#">Setup</a> <a href="#">Disponibilité</a>
Venere	-	<a href="#">Prérequis</a> <a href="#">Setup</a> <a href="#">Disponibilité</a>
PmsHtml	-	<a href="#">Prérequis</a> <a href="#">Setup</a> <a href="#">Disponibilité</a>
CSH	-	
Forward	-	<a href="#">Prérequis</a> <a href="#">Setup</a> <a href="#">Disponibilité</a>
Facebook	-	<a href="#">Prérequis</a> <a href="#">Setup</a>

Ouvert  Fermé

Actualiser Modifier

# Processus : fonctionnement

Réservation et annulation

de: 03/09/2012    au: 05/09/2014    Identifiant de la réservation ou e-mail: \_\_\_\_\_

Changer le mode de choix de la date

Recherche par: Date d'arrivée: \_\_\_\_\_ Statut de la réservation: Tous(les)    Rechercher

Code	Client	Adresse e-mail	Statut	Source	Code de la chambre	Arrivée	Départ	Total Ac
br.aufli	Gregor Hafke	gregor.hafke@porsche.de	Réservé	IBE	ROOM_1	09/03/2012	10/03/2012	138,00
cor3win	Beat Hirt	beat.hirt@oseripsec.ch	Réservé	IBE	ROOM_3	15/03/2012	16/03/2012	160,00
foncxc	Didier CLERC	clercdidier@free.fr	Réservé	IBE	ROOM_3	24/03/2012	25/03/2012	190,00
z1sedy	Luca Boscardin	info@hotelmoveran.ch	Réservé	IBE	ROOM_3	24/03/2012	25/03/2012	220,00
twdfba	Patrick Berod	p.berod@vs-hotel.ch	Annulé	IBE	ROOM_1	31/03/2012	07/04/2012	842,00
l9rs39	Martin Luginbühl	m.luginbuehl@bluewin.ch	Réservé	IBE	ROOM_4	08/04/2012	09/04/2012	230,00
q5tcd	AnneMarie Wamink	annwamink@gmail.com	Réservé	IBE	ROOM_2	10/04/2012	12/04/2012	312,00
akwby2	Fabienne Bucher	bucher.fabienne@bluewin.ch	Réservé	IBE	ROOM_2	14/04/2012	16/04/2012	304,00
v9th24	Stephanie Freitag	sph Freitag@bluewin.ch	Réservé	IBE	ROOM_7	16/04/2012	17/04/2012	235,00
tey91a	Sandra FLEURY	fleury.sandra@neuf.fr	Réservé	IBE	ROOM_2	22/04/2012	23/04/2012	108,00
l9l9ab	ermanno manzini	erm.manzini@alice.it	Réservé	IBE	ROOM_1	26/04/2012	28/04/2012	372,00
luf27m	Richard Kuonen	info@alpes-rhone.ch	Réservé	IBE	ROOM_2	26/04/2012	27/04/2012	141,00
zwd9v	Richard Kuonen	info@alpes-rhone.ch	Réservé	IBE	ROOM_1	30/04/2012	01/05/2012	136,00
16cc3y	Franck MALATIER	fmalaber@preactor.com	Réservé	IBE	ROOM_3	02/05/2012	04/05/2012	250,00
1m9th	Rainer Klugseder	rainer.klugseder@recipharm.com	Réservé	IBE	ROOM_2	02/05/2012	03/05/2012	108,00
6w9ltd	Alexandre Mura	amura@confama.it	Réservé	IBE	ROOM_2 ROOM_2	02/05/2012	04/05/2012	432,00
h9k91	Jean-Michel Castaldelli P.	suissos@bluewin.ch	Réservé	IBE	ROOM_3	05/05/2012	08/05/2012	160,00
h9dy2	Susanne Althaus	sunai@bluewin.ch	Réservé	IBE	ROOM_4	05/05/2012	08/05/2012	170,00
q9bhv9	Marc van Steensel	marc.vansteensel@skynet.be	Réservé	IBE	ROOM_1 ROOM_1	06/05/2012	11/05/2012	980,00
1m9th	Raphael F. Müller	huramueller@bluewin.ch	Réservé	IBE	ROOM_4	07/05/2012	10/05/2012	435,00

Une visibilité en temps réel des réservations recues par le système (analyse de la clientèle)

# Plus de 70 % des clients interrogés préfèrent réserver directement auprès de l'établissement où ils vont effectuer leur séjour.

## RÉSERVEZ EN LIGNE AU **MEILLEUR PRIX** DIRECTEMENT À L'HÔTEL!



### Vos avantages

- contact direct avec votre hôtelier en 3 clics
- aucune taxe d'intermédiaire
- les meilleures disponibilités
- réservation de forfaits
- réservation de prestations complémentaires
- fidélité récompensée par votre hôte
- offres promotionnelles à disposition
- application pour Smartphone
- convertisseur de devises



## BUCHEN SIE IHR ZIMMER ONLINE DIREKT BEIM HOTEL ZUM **BESTEN PREIS!**



### Ihre Vorteile

- direkten Kontakt mit Ihrem Hotelier
- keine versteckten Kosten
- Beste Verfügbarkeiten
- Buchung von Pauschalangeboten
- Buchung von Zusatzleistungen möglich (Transport, Skilift, etc.)
- Treue wird von Ihrem Hotelier belohnt
- Spezialangebote erhältlich
- Buchung über Smartphone





Masque de réservation gratuit sur la Homepage des hôtels et campings

## HOTEL BELLA LUI



herzlich willkommen im historischen Hotel Bella Lui 1930 in Crans-Montana.  
"Herzlich willkommen in Crans – Montana, auf dem einzigartigen Hochplateau im Wallis in der Schweiz. Die schneebedeckten Berge sind hier der Blickfang, und als Kontrast dazu die malerischen Bergseen. Diese Kulisse begeistert seit eh und je und verspricht einen beglückenden Aufenthalt für Ferien, Urlaub, Seminare, Gruppen oder ein Wochenende in abwechslungsreicher Bergwelt, sowohl im Sommer als auch im Herbst und Winter.



Wir freuen uns sehr, dass wir vor kurzem von Schweiz Tourismus zum zweiten Mal in die TOP 100 der freundlichsten Hotels der Schweiz gewählt wurden!

### vergangenheit. gegenwart.

Das Hotel BELLA LUI – „schönes Licht“ im damaligen Dialekt, ist mehr als nur eine Unterkunft. Es ist vielmehr ein Lebensraum, geprägt von Herzlichkeit in einem denkmalgeschützten Bauwerk, das als einzigartiger Zeitzeuge der Architektur der Moderne anerkannt ist. Geplant und gebaut vom Architektenpaar Flora und Rudolf Steiger-Crawford ist das BELLA LUI heute Partner der „Swiss

Anreise:

Abreise:

Zimmer:

Zimmer 1

Erwachsene:

Kinder:

Promotion-Code:

Ihre Buchungen

**Weiter**

## FONCTIONNALITÉS

CRÉÉ POUR LES HÔTELIERS PAR LES HÔTELIERS!

Réserver votre chambre

**BOOKING-  
VALAIS.ch**

ZÉRO COMMISSION, ZÉRO FRAIS

# Prestations annexes

- massages
- parking
- chiens
- piscine
- fitness

## FONCTIONNALITÉS

CRÉÉ POUR LES HÔTELIERS PAR LES HÔTELIERS!

Réserver votre chambre

**BOOKING-VALAIS.ch**

ZÉRO COMMISSION, ZÉRO FRAIS

Hôtel Bella Tola, St-Luc ★★★★★

French

CHF - Franc suisse

Route Principale, 3961 St-Luc, Suisse  
+41 27 4751444 [Voir le plan](#)

Recherche de disponibilité | Choix de la chambre | **Choix des prestations supplémentaires** | Coordonnées personnelles

Païement | Confirmation

Date d'arrivée: 04/07/2014 | Date de départ: 06/07/2014 | Séjour: 2 Nuits

**Veuillez sélectionner les prestations supplémentaires désirées** [Continuer](#)

(4)

**Massage relaxant aux huiles essentielles de 50 minutes**

Description	Prix par unité	Quantité	Prix total	Ajouter
 Massage relaxant aux huiles essentielles de 50 minutes	108,00 CHF *	0	CHF 0.00	<a href="#">+</a>

\* Disponible sur demande

**Hot Stone**

Description	Prix par unité	Quantité	Prix total	Ajouter
 Séance de hot stone thérapie de 80 minutes	162,00 CHF *	0	CHF 0.00	<a href="#">+</a>

\* Disponible sur demande

**Soin du visage "Prélude Alpin-Alpeor"**

Description	Prix par unité	Quantité	Prix total	Ajouter
 Soin du visage "Prélude Alpin - Alpeor" de 50 minutes	140,00 CHF *	0	CHF 0.00	<a href="#">+</a>

# Réservation et contrôle des disponibilités par application smartphone

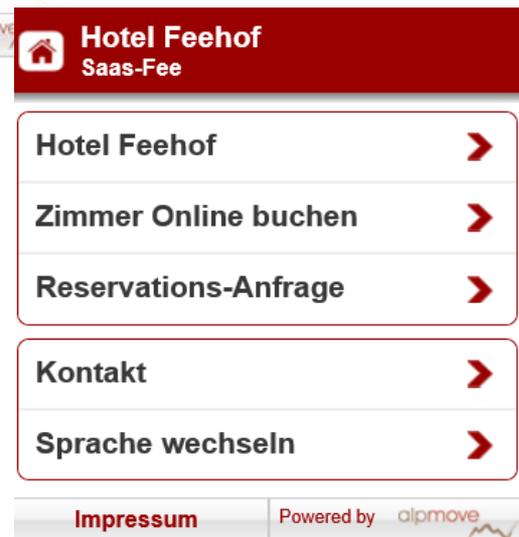


QR code



Impressum Powered by alpmove

## FONCTIONNALITÉS



# Liaison Hotel Adds pour Google Places

The screenshot shows a Google Places listing for "Badehotel Salina" in Breiten 13983 Breiten ob Mörel, Switzerland. The listing includes a header with the Google logo, a "Join Google+" button, and a sign-in prompt. Below the header are several photos of the hotel's interior and exterior. The listing details include the address, phone number (+41 27 928 42 42), website (salina.mais.ch), and a "Restaurant" category. A booking link is visible for a stay from Jan 1, 2013, to Jan 2, 2013, for \$239. The listing also shows a "No score yet" and "5 reviews" section, with a review from Ilhar Mahaniok dated a year ago, giving an "Overall Very good" rating. The review text mentions a nice sauna and salt pool, but notes the location is far from ski lifts. A "Manage this page" button is visible at the bottom right of the listing.

## FONCTIONNALITÉS

CRÉÉ POUR LES HÔTELIERS PAR LES HÔTELIERS!  
Réserver votre chambre  
**BOOKING-  
VALAIS.ch**  
ZÉRO COMMISSION, ZÉRO FRAIS

# Google Hotel Finder

Web Vois **Hôtels** Plus -

mercredi 9 juillet samedi 19 juillet

134 hôtels Enregistré : 0 Carte 1 sur 194



**Hotel Bellwald**  
4,9 ★★★★★ 9 avis Hôtel 3 étoiles Enregistrer

Offre spéciale : cet hôtel est 40 % moins cher que d'habitude

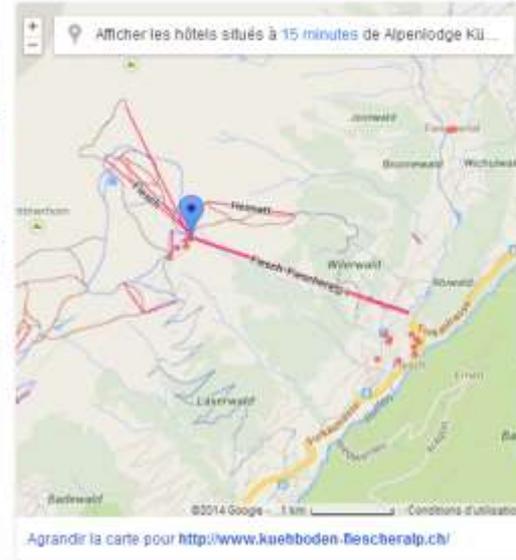
**Reserver une chambre**

Hotel Bellwald, Bellwald	78 € la nuit	Reserver
Booking.com	136 € la nuit	Reserver

5 tarifs de chambre à partir de 78 € la nuit. Afficher plus.

**Équipements**  
Petit-déj. gratuit Spa Wi-Fi gratuit

**Avis**  
4,9/5 ★★★★★ 9 avis Rédiger un avis



## FONCTIONNALITÉS

CRÉÉ POUR LES HÔTELIERS PAR LES HÔTELIERS!

Reserver votre chambre

**BOOKING-VALAIS.ch**

ZÉRO COMMISSION, ZÉRO FRAIS

# Présentation et affichage des forfaits

## FONCTIONNALITÉS

CRÉÉ POUR LES HÔTELIERS PAR LES HÔTELIERS!

Réserver votre chambre

**BOOKING-VALAIS.ch**

ZÉRO COMMISSION, ZÉRO FRAIS

Date d'arrivée: 03/07/2014 Date de départ: 05/07/2014 Séjour: 2 Nuits

**Votre résultat de la recherche**

[Afficher les tarifs journaliers](#) [Afficher les forfaits](#)  
[Masquer Tarifs journaliers](#) [Masquer les forfaits](#)

**Forfaits**

**Étoile filante romantique**

 2 nuitées, petit déjeuner avec du saumon et du vin mousseux servi dans la chambre, dîner de 4 plats sur la première soirée et dîner gastronomique aux chandelles sur la 2ème soirée au restaurant Tavern, café et te, apéritif quotidien, l'utilisation du spa et de la piscine d'eau de saumure  
*Cacher*

Offre pour 2 adultes	Conditions	Prix pour 2 nuits
<b>Junior suite (avec jacuzzi)</b> Les juniorsuite 'bien-être' sont grandes d'env. 45 m² avec un jacuzzi pour 2 personnes. Elles disposent toujours d'une salle de douche/MWC, minibar, téléphone, SAT-TV et un balcon ou une terrasse. <i>Cacher</i>	<a href="#">Voir les détails</a> 2 Jours	Prix détaillé <b>910 CHF</b> <a href="#">Réserver</a>

**Le printemps valaisan dans l'Aletsch**

 **Inclus dans notre forfait - sans supplément chambre individuelle - sont:**

- 2 nuitées avec buffet petit déjeuner
- Apéritif de bienvenue
- 1 massage partiel d'environ 25 minutes

*Cacher*

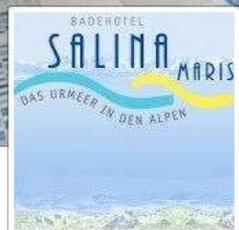
Offre pour 2 adultes	Conditions	Prix pour 2 nuits
<b>Chambre double classic</b> Toutes nos chambres doubles classic sont orientées au sud et jouissent du soleil du matin. Elles. .... Plus	<a href="#">Voir les détails</a> 2 Jours	Prix détaillé <b>538 CHF</b> <a href="#">Réserver</a>
<b>Chambre double supérieur</b> Les chambres supérieures sont grandes de 40 - 45 m² et sont orientées au sud - sud-ouest avec vue .... Plus	<a href="#">Voir les détails</a> 2 Jours	Prix détaillé <b>582 CHF</b> <a href="#">Réserver</a>

**Wellnesshotel Salina Maris est sur Facebook.**

Pour communiquer avec Wellnesshotel Salina Maris, inscrivez-vous sur Facebook dès maintenant.

Inscription

Connexion



**Wellnesshotel Salina Maris**

131 J'aime · 5 personnes en parlent · 130 personnes y étaient

J'aime



Hôtel  
Breiten 1, Mörel, CH.  
027 928 42 42



131



À propos

Photos

Mentions J'aime



Wellnesshotel Salina Maris

Onlinebuchung

J'aime

**Wellnesshotel Salina Maris** ★★★★★

Breiten 1, 3983 Breiten ob Mörel, Schweiz

+41 27 9284242

Karte anzeigen



Verfügbarkeit prüfen Zimmerauswahl Persönliche Angaben Bezahlung Buchungsbestätigung

Anreise 09.04.2013

Abreise 11.04.2013

Erwachsene 2

Kinder 0

Weiter

# FONCTIONNALITÉS

CRÉÉ POUR LES HÔTELIERS PAR LES HÔTELIERS!

Réserver votre chambre

**BOOKING-  
VALAIS.ch**

ZÉRO COMMISSION, ZÉRO FRAIS

# Mise à disposition de portail pour les partenaires (OT par ex.)

## FONCTIONNALITÉS

CRÉÉ POUR LES HÔTELIERS PAR LES HÔTELIERS!

Réserver votre chambre

**BOOKING-  
VALAIS.ch**

ZÉRO COMMISSION, ZÉRO FRAIS

**Martigny**  
Cherchez et réservez votre logement en ligne

Date d'arrivée

Date de départ

Recherche sans date

Adultes

Enfants

Ajouter une chambre

Région

Rechercher

### Martigny agglomération

- A - Valer \*\*\*\*
- B - Alpes & Rhône \*\*\*
- C - Forciatz-Touring \*\*\*
- D - Forum \*\*\*
- E - Porte d'Octobre \*\*\*
- F - De la Poste \*\*\*
- G - Motel des Sports \*\*\*
- I - Du Stand \*\*
- J - Camping TCS

### Martigny environs

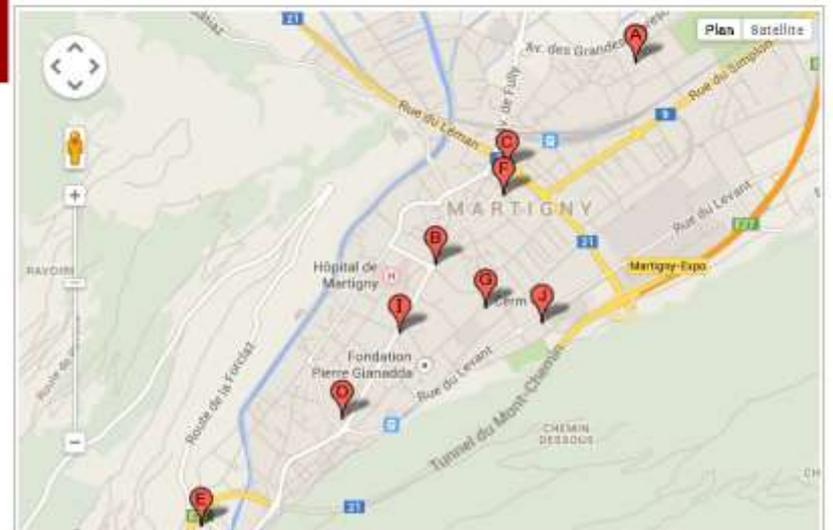
- A - Aux milles Etoiles\*\*\*, les Marécottes
- B - Balance\*, les Granges
- C - De Fulla\*\*\*, Fulla



Plan Martigny agglomération

Plan Martigny environs

Informations



# Exemple concret de commercialisation d'un Produit intersectoriel au printemps 2013

**Collaboration avec Matterhorn Gotthard Bahn (MGB)**

# MISE EN LIGNE DE PRODUITS STRUCTURÉS



produits Hôtel

+ excursion

**Brig – Gornergrat**

(sans problème de capacité)

**Brig / Zermatt – Glacier Express**

(avec réservation de sièges)



**2 Übernachtungen inkl.  
Fahrt auf den Gornergrat für  
nur CHF 219.– pro Person**

Im Gornergrat-Ticket enthalten sind: Retourfahrt Zermatt-Gornergrat, Gornergrat Cap sowie Erinnerungsfoto möglich von 9 bis 15 Uhr.

Konditionen: 2 Übernachtungen im Doppelzimmer, inkl. Fahrt auf den Gornergrat. Gültig vom 6. Juni bis am 27. Oktober 2013. Keine weiteren Vergünstigungen und nicht kumulierbar. Liste der partizipierenden Hotels auf [www.booking-wallis.ch/sz](http://www.booking-wallis.ch/sz)

Buchen Sie direkt beim Walliser Hotelierverein ohne  
Buchungskommission unter [www.booking-wallis.ch/sz](http://www.booking-wallis.ch/sz)

**gornergrat**  **bahn**  
the matterhorn rails

**PRODUIT  
INTERSECTORIEL**

CRÉÉ POUR LES HÔTELIERS PAR LES HÔTELIERS!

Réserver votre chambre

**BOOKING-  
VALAIS.ch**

**ZÉRO COMMISSION, ZÉRO FRAIS**

Date d'arrivée  

Date de départ  

Recherche sans date

Adultes  ▼

Enfants  ▼

Ajouter une chambre

Région

**Forfait Gornergrat**

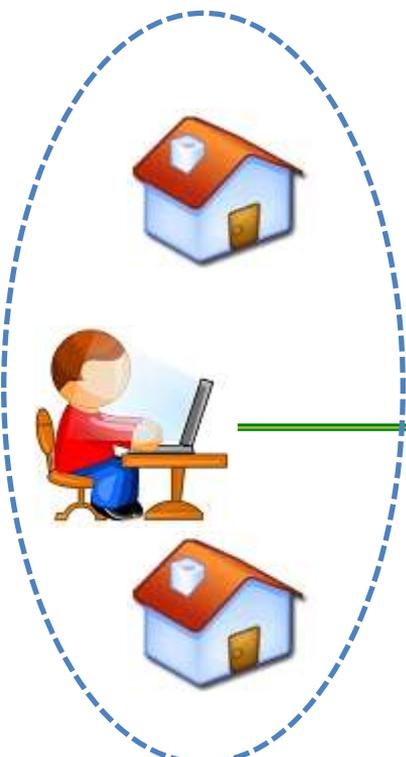
Rechercher





# Transports

Hébergement



booking-valais.ch  
booking-wallis.ch

Achat



Produits intégrés



eCommerce Valais

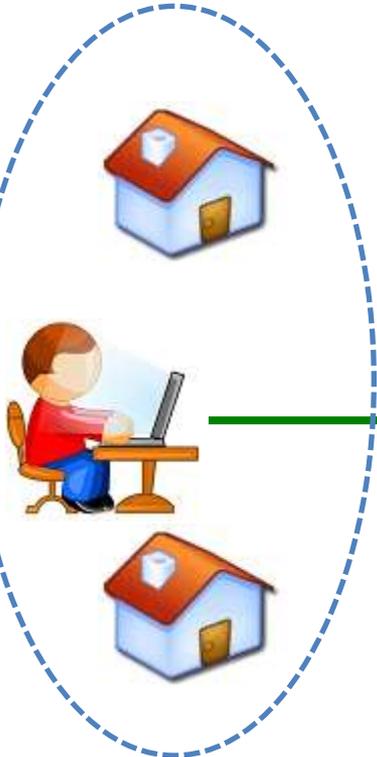


Achat



# Agriculture

Hébergement



booking-valais.ch  
booking-wallis.ch

Achat



Produits intégrés



eCommerce Valais

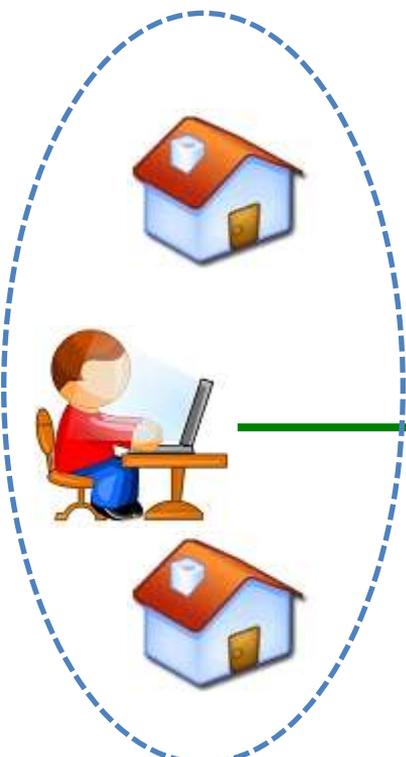


Achat



# Autres services

Hébergement



booking-valais.ch  
booking-wallis.ch

Achat



Produit intégré



eCommerce Valais



Achat



# Ticketing



## Billet d'entrée au Swiss Vapeur Parc, Le Bouveret



Aujourd'hui



Min 17°C / Max 26°C

Demain



Min 14°C / Max 27°C

Du 19.03.14 au 02.11.14

Dès **9.60 € /pers.** au lieu de 11.50 € /pers. ou

**CHF 12.- /pers.** au lieu de CHF 15.- /pers.

**17% de remise**

**Achetez en ligne**

Il est des barrières invisibles et combien agréables à franchir; celles du Swiss Vapeur Parc ouvrent toutes grandes les portes de la fantaisie, des plaisirs d'enfance retrouvés. Vous allez voyager sur d'adorables petits trains, répliques plus vraies que nature, et franchir le Pont Georges Washington de New York !

Téléchargez et imprimez la fiche PDF



## Billet d'entrée 4h à l'espace Aquatique du Vitam - 20% - Tarif Hiver toute l'année !



L'espace aquatique du Vitam, un endroit où tout le monde nage dans le bonheur... Pour les tout-petits, pataugeoire interactive, véritable parcours d'éveil aquatique, où tout est réuni pour qu'ils barbotent à leur guise... Pour les enfants : des toboggans funs et multijustes pour qu'ils rient à volonté ! Pour les plus grands : plus de 500 m<sup>2</sup> d'espace balnéoforme accessible à toute la famille où rivières à courants et lits à bulles feront le bonheur de tous ! Nager, s'amuser ou encore se relaxer dans cet espace de 4'500 m<sup>2</sup>, sous la bulle translucide, vous donnera la sensation d'être comme à ciel ouvert ! Une véritable expérience ! Espace extérieur ouvert tout l'été ! Plage de gazons, toboggans supplémentaires, terrains de beach-volley, restauration rapide...

En savoir +

Du 01.06.14 au 31.12.14

Dès **13.60 € /pers.** au lieu

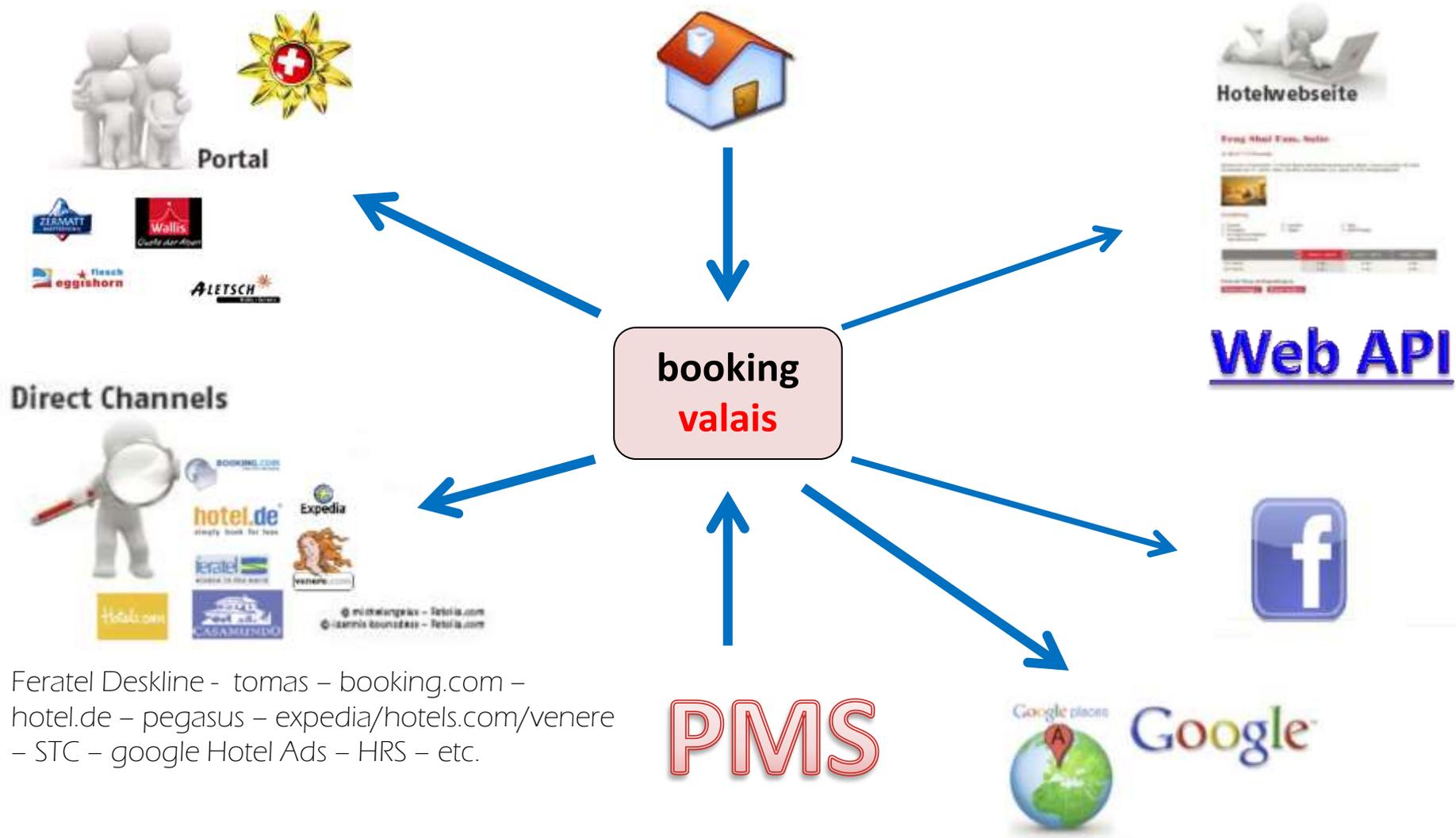
**CHF 17.60 /pers.** au lieu

**20% de remise**

**Recommander**



# Booking-Valais : vision générale



Feratel Deskline - tomas – booking.com –  
 hotel.de – pegasus – expedia/hotels.com/venere  
 – STC – google Hotel Ads – HRS – etc.

- Nouveau masque de réservation plus attractif

**Travel Period** 07/06/2014-07/10/2014 
**Nights** - 4 +
 **Occupancy** 2 Adults (1 Room) [Change](#)

**Search** 

Your Bookings  
 Promotion Code  
 Language:  
 English ▾  
 Currency: EUR ▾

1 Offers
2 Personal Information
3 Order Summary

### Packages

**Family Week**



1 night + 3 days  
from **€ 1,450**

[Details](#)

Our Family-Week special!

**Spa Package**



1 night + 3 days  
from **€ 589**

[Details](#)

3 days half-board  
1 pampering massage for 30 min. per adult ...

**Sports Active**



1 night + 3 days  
from **€ 1,764**

[Details](#)

guided Mountainbike and Cycling Tours  
(Bike rental at Hotel)

[Show more packages](#)

CRÉÉ POUR LES HÔTELIERS PAR LES HÔTELIERS!

Réserver votre chambre

**BOOKING-VALAIS.ch**

ZÉRO COMMISSION, ZÉRO FRAIS

### Rooms



#### Single Room

Our standard rooms are tastefully furnished and have a beautiful mountain view. Every room provides minibar, safe, satellite tv with premium channels and private bathroom with shower.

Standard Rate	  	<b>€ 140</b>
Breakfast included	  	<b>€ 180</b>



#### Deluxe Room

Our grand deluxe rooms are tastefully furnished and have a breathtaking mountain view. Every room provides minibar, safe, satellite tv with premium channels and private bathroom with bathtub/shower combination.

Standard Rate Breakfast	  	<b>€ 280</b>
Half Board	 	<b>€ 320</b>
Full Board	 	<b>€ 360</b>

- PAGES: générateur automatique de website

www.hotel-postmuenster.ch

hotel post munster gosis

Les plus visités | Débuter avec Firefox | Suggested Sites | Web Site Gallery | Galerie de composant | Swisscom Webmail

HOTEL CROIX D'OR & POSTE MÜNSTER

Furkastrasse 79  
Münster, CH

+41 27 974-1515  
info@hotel-postmuenster.ch

01/12/2015 - 08/12/2015

FR

Hotel Croix d'or et Poste

Réservez maintenant

Forfaits

Gastronomie

Au fil du temps

Description du lieu

Sport

## Hotel Croix d'or et Poste

L'hospitalité depuis 1620

L'hôtel Croix d'Or et Poste est avec sa tradition et son hospitalité un lieu de rencontre sur la route des alpes. L'établissement historique 3 \*\*\* dispose de 38 lits, 21 chambres toutes avec bain ou douche, WC, foehn, chambre

# Chiffres de Booking-Valais 31.10.2014

Réservations en directe sur propres sites des l'hébergeurs uniquement

IBE Canal 2014

Seekda Dynamic Shop / booking-Wallis 3'800'000 CHF

IBE Canal 2015

Seekda Dynamic Shop / booking-Wallis 4'668'600 CHF

Taux de commission moyen de 15% = **700'300 CHF de marge supplémentaire**

Argent pouvant être investi dans les établissement concernés

**2013 - 2014 progression de 65 % des réservations directes**

CRÉÉ POUR LES HÔTELIERS PAR LES HÔTELIERS!

Réserver votre chambre

**BOOKING-  
VALAIS.ch**

ZÉRO COMMISSION, ZÉRO FRAIS

LE FUTUR

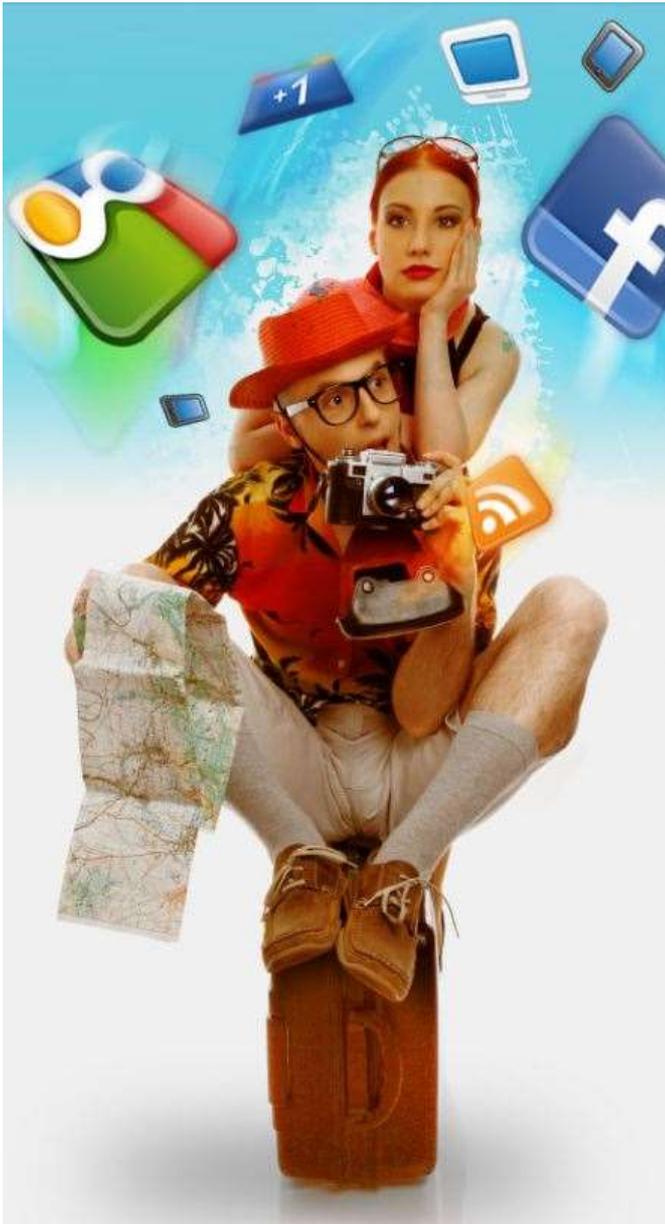
EN CONCLUSION

# Les points importants Que booking-valais.ch veut et doit respecter



booking-valais.ch veut **garder les compétences des hébergeurs au sein de leurs corporations** et ainsi être plus indépendants des systèmes électroniques de réservation qui se multiplient et « rabotent » leurs marges

booking-valais.ch veut **collaborer avec les structures régionales, cantonales et nationales du tourisme**, en apportant la compétence des hébergeurs valaisans pour l'élaboration de solutions communes et économiques aux défis actuels et futurs posés par la multiplications des canaux électroniques de ventes.



1. Les enjeux de la réservation en ligne

2. La solution



3. Le rôle de VWP

Ce que l'hébergement attend de VWP



ITALIA  
EXPO MILANO 2015

Une collaboration concrète pourrait se traduire par une présence systématique sur les supports publicitaires des manifestations soutenues par VWP d'un lien avec l'offre de produits de l'hébergement en ligne.



L'innovation et le développement doivent être  
conconstructifs  
et non pas avoir uniquement  
pour but de rendre obsolète, la version ou  
l'outil précédent

Il faut aussi s'interroger aussi sur une démarche  
fondée essentiellement sur sa propre  
technologie.

# FairBooking

Je réserve en direct !

DE DISPONIBILITE

DE CHOIX

SUR-MESURE

**FAIRBOOKING**

Un petit déjeuner offert

ou

Surclasser

5 à 10 %

Réduction

Je suis gagnant et responsable !

ASSOCIATION FAIRBOOKING

# FairBooking

est une initiative des hôteliers de ce territoire pour sensibiliser les consommateurs aux enjeux économiques, aux avantages de la réservation de chambre en direct et aux privilèges qui peuvent être accordés.

## AVANTAGES DE LA RÉSERVATION EN DIRECT

- **Disponibilité** : vous êtes informés de la disponibilité réelle des chambres d'hôtel.
- **Sur-mesure** : vous organisez votre séjour en fonction de vos besoins.
- **Choix** : vous faites part de vos préférences.

## PRIVILÈGES FAIRBOOKING

Petit déjeuner offert ou réduction de 5 % à 10 % ou surclassement... Précisez simplement lors de votre réservation que vous êtes adhérent à FairBooking pour bénéficier de ces privilèges.

## UN BON PLAN RESPONSABLE

Réserver en direct, c'est soutenir la rentabilité des hôtels pour le maintien de l'emploi, les investissements dans le parc hôtelier et la relocalisation d'une partie des flux de capitaux de l'industrie hôtelière du pays le plus visité au monde.

*cr. 14/2014*

Pour bénéficier des avantages du programme FairBooking, inscrivez-vous sur [www.fairbooking.fr](http://www.fairbooking.fr)

@Fairbooking

Fairbooking

## LES 5 PROFESSIONS

ÇA CARTONNE AU

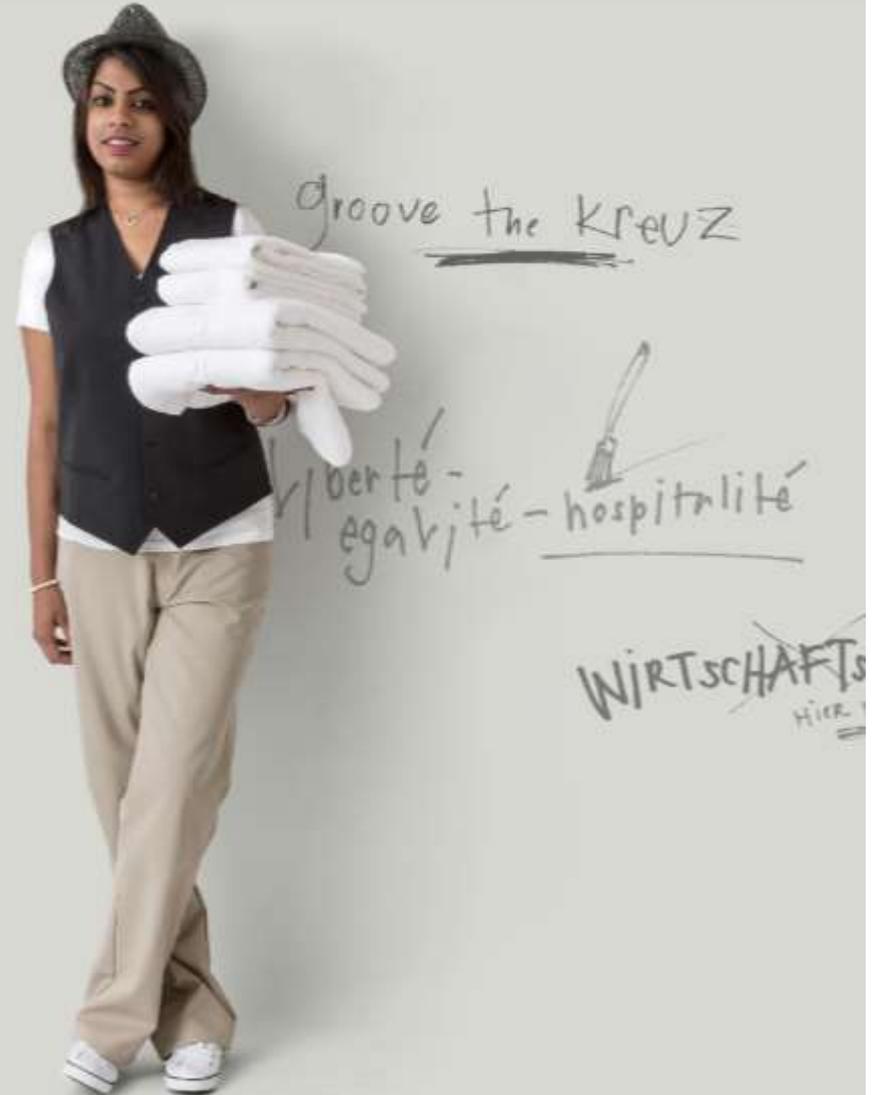
# Dalace



# Les 6 Professions

**Spécialiste en hôtellerie**

**Spécialiste en  
communication hôtelière**



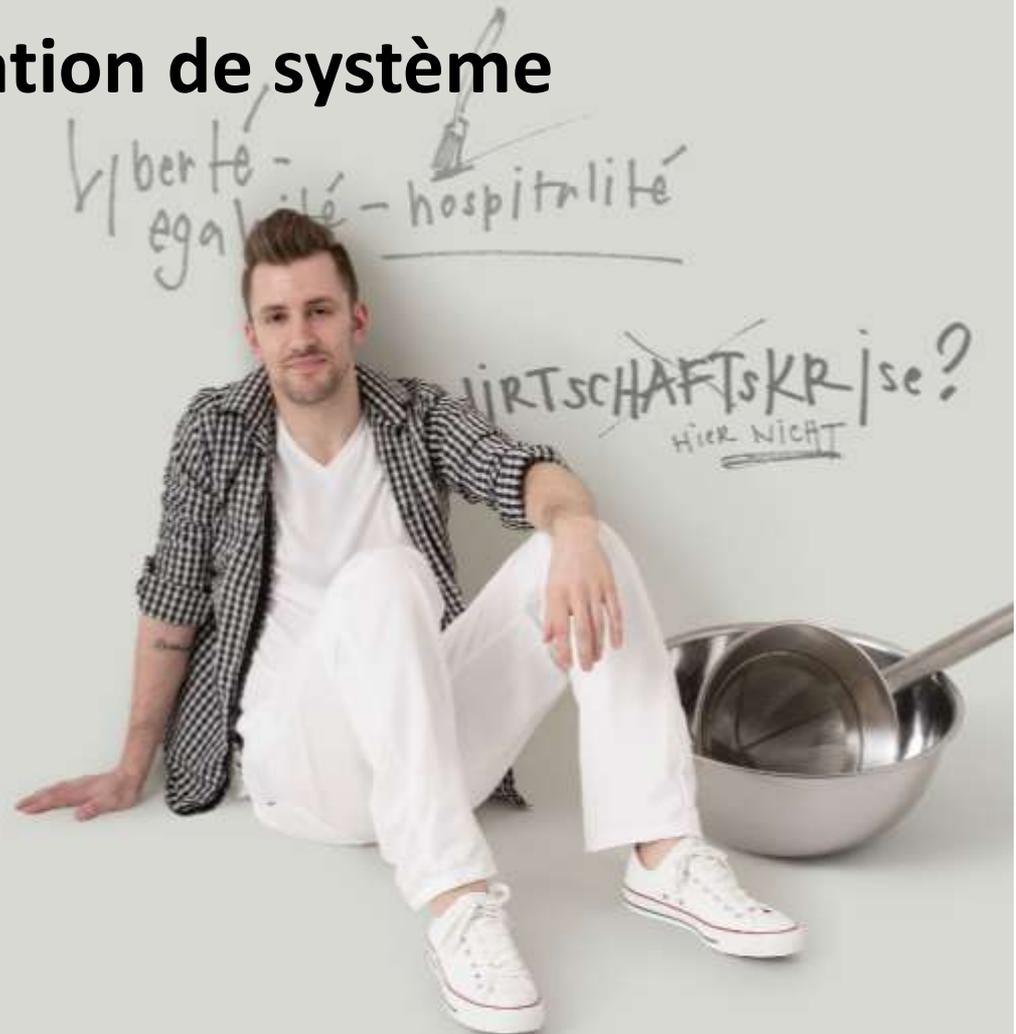
# Les 6 Professions

## Spécialiste en restauration



# Les 6 Professions

## Spécialiste en restauration de système



# Les 6 Professions

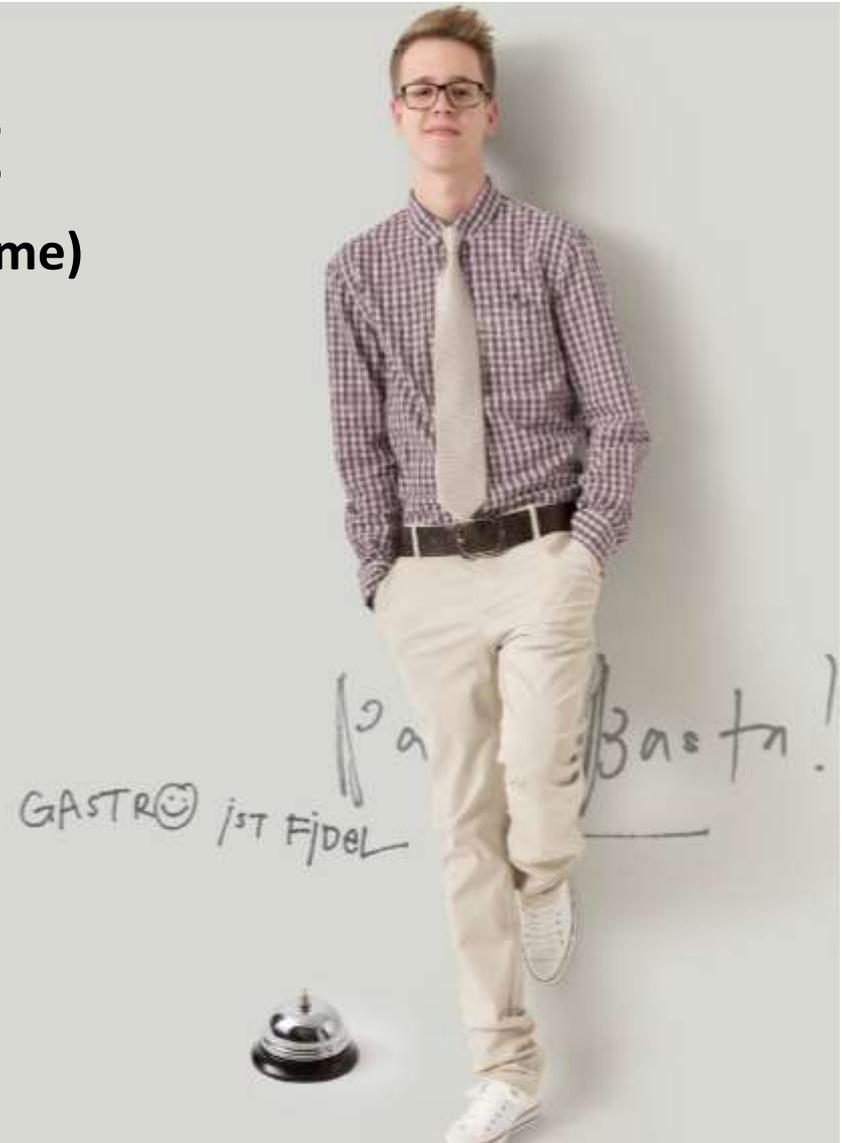
## Cuisinière / Cuisinier



# Les 6 Professions

## EMPLOYÉ-E DE COMMERCE

(branche Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme)



# ritzy?

## une formation au fil du temps !



ACCUEIL | DE | FR | PRINT

Nos formations

Information générales ...

Qui sommes-nous?

Médias

Témoignages

FAQ's & Liens



### ● ritzy\* formation continue

Le programme de formation continue pour le tourisme, l'hôtellerie et la gastronomie unique en son genre!

Initié par la collaboration entre la branche et le Canton et financé par la redevance annuelle...

agrée par les associations professionnelles hôtelières et gastronomiques...

...TOUS sont unis pour que QUALITÉ rime avec SUCCÈS!

*En mémoire du Valaisan César Ritz, Roi des hôteliers et hôtelier des Rois.*

<https://www.youtube.com/watch?v=XmLFB3x0QfY>

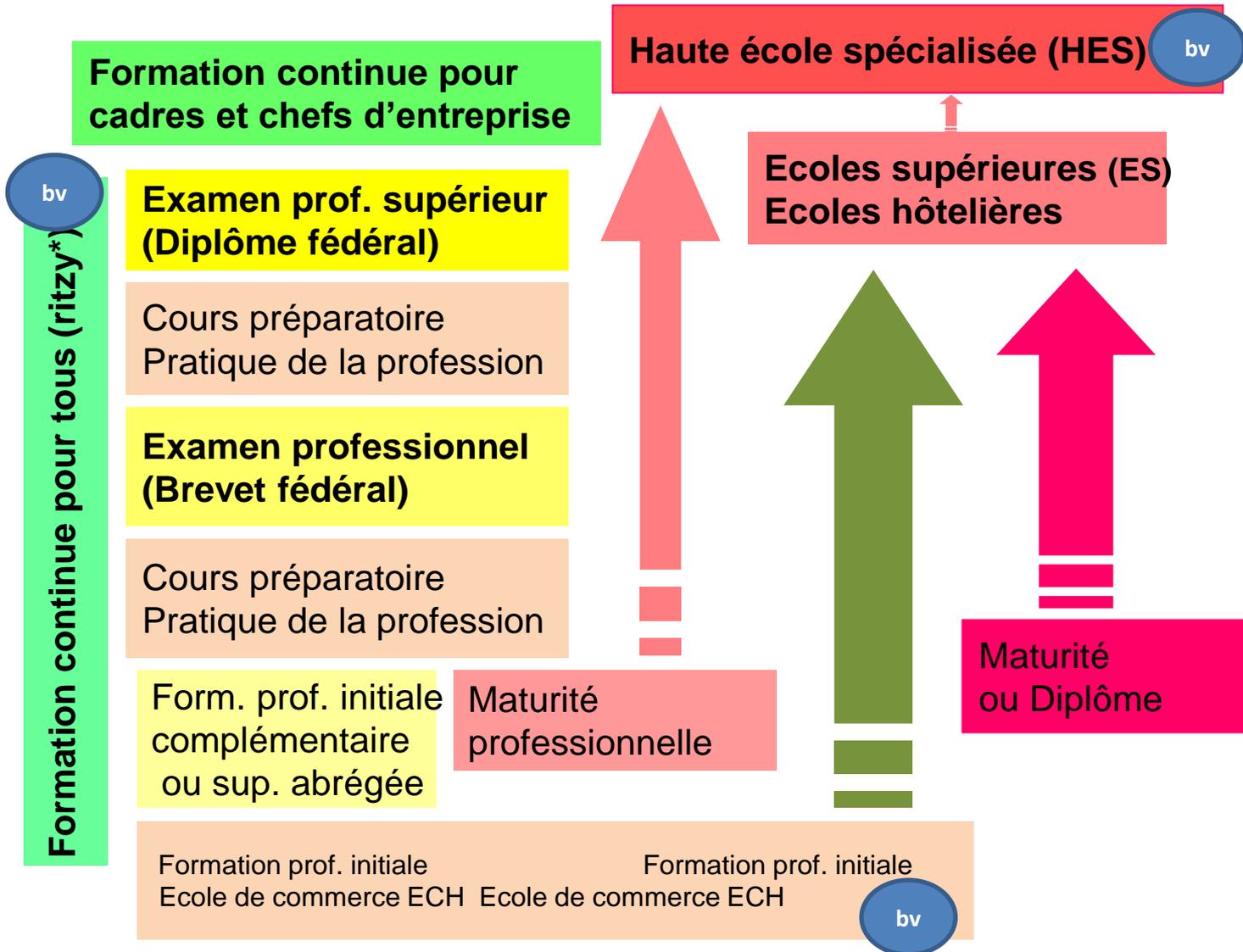
# ritzzy?

## une formation au fil du temps !

ANNEE	2014			
	organisés	réalisés	jours cours	participants
centralisés fr	147	42	39.5	317
décentralisés "sur demande" fr	18	8	6.5	59
en entreprise "sur demande" fr	41	38	26.5	382
langues fr	1	1	3	7
Booking-Valais	0	0	0	0
Webinaire fr	0	0	0	0
Externes vendus	13	13	13	131
GastroSuisse/Hotelleriesuisse	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>102</b>	<b>88.5</b>	<b>896</b>
centralisés all	148	16	13.5	126
décentralisés "auf Anfrage" all	28	26	24	232
Im Betrieb "auf Anfrage" de	18	16	12	123
langues all	16	16	48	148
Booking-Valais	0	4	2	34
Webinare de	0	12	6	96
Externes verkauf	2	2	2	28
GastroSuisse/Hotelleriesuisse	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>92</b>	<b>107.5</b>	<b>787</b>
centralisés total	295	58	53	443
décentralisés "sur demande"	46	34	30.5	291
en entreprise "sur demande"	59	54	38.5	505
langues total	17	17	51	155
Booking-Valais	0	4	2	34
Webinare	0	12	6	96
Externes vendus	15	15	15	159
GastroSuisse/Hotelleriesuisse	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>432</b>	<b>194</b>	<b>196</b>	<b>1683</b>
<b>TOTAL sans langues</b>		<b>177</b>	<b>145</b>	
<b>Total Kurstage/Jahr</b>			<b>196</b>	162
<b>annulliert</b>	<b>238</b>			
Jours/Cours réalisés en alle			57.5	3
Jours/Cours réalisés en fran			85.5	3
Moyenne participants/cours				8.8

15% de la totalité  
des actifs

# Formation et perfectionnement



# Merci pour votre attention