Hotelinnovatie aan de Kust

Het keren van de trend

Danny Van Assche
Afgevaardigd bestuurder
Horeca Vlaanderen

Waarover?

- Enkele vaststellingen
- Wat doen we eraan?
- Tekenen van verandering

1. Kusthotels in cijfers

(bron: Trendrapport Westtoer)

De Kust blijft veruit de grootste toeristische trekpleister van land. Maar…

- 2,6% va de totale capaciteit = hotel
- Aantal hotelbedden (2005-2010): -3139
- Verlies volledig in kleinere hotels
- Aantal B&B's (2005-2010): +59 (+140 bedden)
- Geen vijfsterrenhotel of resorts

Horwath-studie (2008)

- Alleen toerisme
- Extreem seizoensgebonden
- Lage rentabiliteit
- Druk van de immobiliënmarkt
- Financieringsproblemen voor grotere investeringen

Gastentevredenheid

Olery rapport (2011-2012)

- Aantal reviews over Belgische hotels: x2/jaar
  - Van 13 (2000) over 387 (2005) naar 1436 (2011) hotels
  - Gemiddeld 200 reviews per hotel (63 in 2010)
- Beste hotel: Main Street Hotel (Ieper): 98,03
  - Geen Kusthotel in top 10
- Beste stad: Gent (83,2) & Brugge (81,3)
  - Slechtste is Brussel (76,7)
  - Oostende: 77,6

We leren…

- Hotelfunctie aan de kust is beperkt en verliest terrein;
- Meer diversificatie nodig:
  - Seizoen
  - Doelgroep
  - Aanbod
- Werken aan klantentevredenheid

2. Wat doen we eraan?

- Zee van Kwaliteit
- Hotelinnovatie
- Hotel marketing
- Overheden

Zee van Kwaliteit

- De ondernemer krijgt:
  - 3 halve dagen opleiding over kwaliteitszorg
  - 3 halve dagen begeleiding in de onderneming
  - de mogelijkheid om Best Practices te bezoeken
  - een rapport waarin de onderneming vergeleken wordt met soortgelijke ondernemingen op gebied van klantentevredenheid

- Middels goed kwaliteitsdossier krijgt de onderneming een kwaliteitslabel voor 3 jaar

- Controle door mystery visit voor toekenning label

Hotel Innovatie

- Verzamelen van best practices
  - Co-creatie
  - Storytelling
  - Eigenzinnige luxe
  - Duurzaamheid

- Bescheiden innovatiepremie

Hotel marketing

- Kusthotels marketingtool Westtoer

- Vzw Kusthotels

Overheden

- Stimuleren van innovatie in hotels
  - Vlaamse innovatiepremie
- Stimuleren van innovatie in de badsteden
  - Kust Actieplan
  - Koksijde: top 10 duurzame badplaatsen
  - Diversificatie

Tekenen van verandering

- Zee van Kwaliteit

- Particuliere initiatieven
  - …

Soll Cress: luxe

Vernieuwing kamers

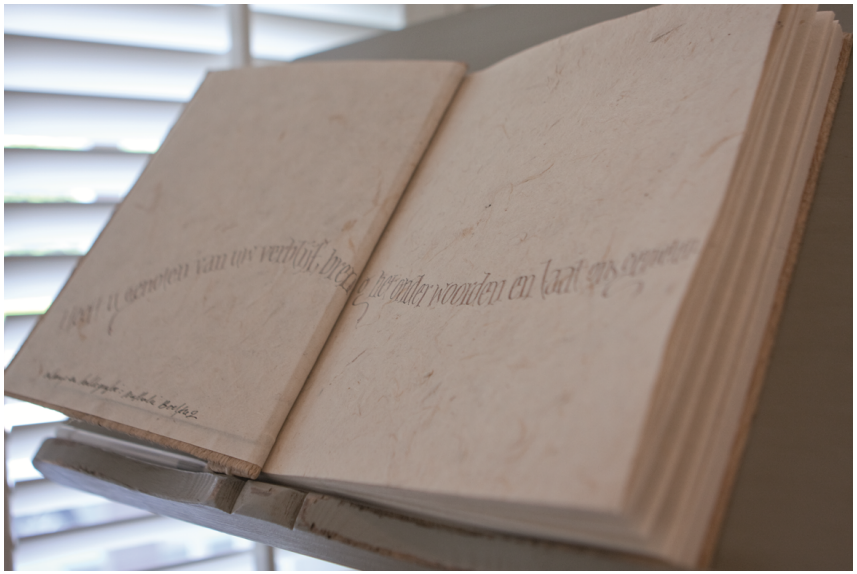
Wellness

Grand Hotel Belle Vue: thuisgevoel

Grand Hotel Belle Vue

Hotel Apostrophe: thema

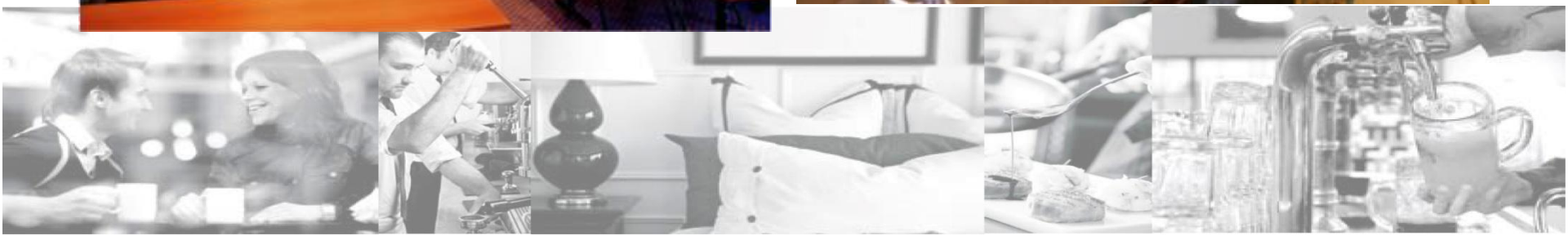
Literatuur, woordkunst



Hotel Bero: congres

Zaal + lounge

2 nieuwe zalen in 2012



Uiteraard: Ibis Styles!

Conclusie

- Na Horwath-studie is de hotelwereld aan de kust in beweging gekomen:
  - Vernieuwing
  - Werken aan klantentevredenheid
  - Diversificatie
  - Promotie
- Hotelfunctie beschermen?
  - Ja! Maar…