



Paris/Zurich, le 11 février 2019

Communiqué de presse

## **Nouvelle stratégie et campagne de marque pour Relais & Châteaux**

**L'association Relais & Châteaux s'est fixée au printemps 2019 de nouvelles priorités stratégiques: les objectifs principaux sont une fidélisation durable de la clientèle grâce à des relations encore plus personnalisées avec cette dernière, un échange encore plus poussé en ce qui concerne les collaborateurs entre les 580 hôtels et restaurants d'exception ainsi qu'une campagne médiatique liant les clients de manière interactive.**

Relais & Châteaux, association exclusive de 580 hôtels et restaurants uniques en leur genre dans plus de 60 pays, sous la présidence de Philippe Gombert accompagné du chef Olivier Roellinger, Vice-Président, lance en mars 2019 une nouvelle campagne de marque en ligne. La vision résumée dans un manifeste que tous les membres s'engagent à respecter et que l'association a présenté à l'UNESCO en 2014, en constitue le socle: la campagne s'adresse à des clients curieux et exigeants, profondément attachés à la nature, à la culture et à l'art de vivre et du bien-manger. Sous la nouvelle promesse de marque «Creating Delicious Journeys», cinq vidéos illustrent les valeurs les plus importantes de l'association: ancrage local, humanisme, partage et engagement. Chaque film commence par la question «Que signifie délicieux pour vous ?». La réponse est la restitution d'un moment unique dans l'une des maisons membres. La campagne interactive doit engager les clients et les influenceurs à partager, sous le hashtag #deliciousjourneys, les moments délicieux qu'ils ont vécus dans un hôtel ou un restaurant de Relais & Châteaux.

Dix ans après la dernière campagne publicitaire, Relais & Châteaux renforce sa communication sous la direction d'Isabelle Mical, Directrice Communication, et investit un million d'euros pour le lancement, la production et la diffusion de cette nouvelle campagne. Elle sera également reprise dans le magazine digital «Instants» qui appartient à l'association et qui compte actuellement plus de 120 000 lecteurs. Cette publication à laquelle collaborent plus de trente journalistes réputés et influenceurs du monde entier, publie chaque semaine deux nouveaux articles. Désormais «Instants» paraît en outre deux fois par an en version papier (éditions printemps/été et automne/hiver) et est distribué dans tous les établissements de Relais & Châteaux.

### **Clients et collaborateurs en point de mire**

Dans les domaines des ventes, de la fidélisation de la clientèle et de la gestion du personnel, l'association empruntera également de nouvelles voies en 2019. Avec sa stratégie de fidélisation, Relais & Châteaux entend cibler désormais la connaissance clients et par voie de conséquence un accueil plus personnalisé. Par ailleurs, la nouvelle appli de Relais & Châteaux est maintenant complétée par une sélection de playlists, livres, films et informations sur les curiosités se trouvant à proximité des établissements membres.

En ce qui concerne le service aux membres, la priorité du Directeur général Anthony Torkington est de faire mieux connaître Relais & Châteaux en tant qu'employeur et de soutenir les membres dans le secteur du personnel. A cette fin a été créée l'an dernier une équipe de soutien pour les ressources humaines dont la mission est de développer des partenariats avec les écoles et les universités et d'épauler les membres de Relais & Châteaux dans le recrutement et la détection des talents ainsi que de promouvoir l'échange saisonnier de collaborateurs au sein de l'association.



## **Chiffres Clés**

### **Revenus de l'association et répartition du chiffre d'affaires**

Relais & Châteaux est financée à 50% par les cotisations de ses membres et à 50% par les revenus commerciaux. En 2017, le chiffre d'affaires déclaré cumulé des 580 Maisons s'élève à 2,3 milliards d'euros : 46% proviennent de la partie hôtelière, 47% de la restauration, les 7% restants des autres activités comme le Spa.

### **Coffrets et chèques cadeaux**

Avec plus de 22 millions d'euros de revenus, dont 90% pour le seul marché français, soit une croissance de 12% sur le marché B2B entre 2017 et 2018, Relais & châteaux est le leader du coffret cadeaux haut de gamme destiné aux particuliers et aux entreprises. 75% des ventes concernent les coffrets, 25% les chèques.

### **Activité réalisée par la centrale de réservation Relais & Châteaux**

En 2018, près de 150 millions d'euros ont transité par la centrale de réservation, chiffre en hausse de 8% après 5 années de croissance à 2 chiffres (AGV, Call Center et site Internet). En moyenne, ce sont 134 000 réservations qui sont effectuées chaque année, pour un budget d'environ 1 100 euros.

### **Destinations favorites**

Le premier pays de destination privilégié par nos clients est l'Amérique du Nord (35%), puis la France (27%), suivie de l'Italie (15%) et de l'UK (6%).

### **Profil client**

Le client Relais & Châteaux a environ 50 ans, reste en général 2 nuits et dépense en moyenne 1 100€.

### **L'authenticité comme principale tendance de voyage**

Les clients Relais & Châteaux sont à la recherche de lieux préservés, uniques, qui respectent la culture locale. Des lieux qui permettent la reconnexion à l'esprit, au bien-être et au bien-manger. Des lieux offrant des rencontres authentiques, et inédites avec des producteurs, artisans locaux, communautés locales.

### **Relais & Châteaux**

Créée en 1954, Relais & Châteaux est une association de 580 hôtels et restaurants d'exception dans le monde, dont 26 en Suisse et Liechtenstein, tenus par des hommes et des femmes indépendants, tous animés par la passion de leur métier et très attachés à l'authenticité des relations qu'ils établissent avec leurs clients.

Présents sur les cinq continents, des vignes de la Napa Valley à la Provence en passant par les plages de l'océan Indien, Relais & Châteaux invite chacun à découvrir de délicieux voyages et un art de vivre inscrit dans la culture d'un lieu et à partager une histoire humaine unique.

Les membres de Relais & Châteaux ont le profond désir de protéger, faire vivre et valoriser la richesse et la diversité de la cuisine et des cultures hospitalières de la planète. Ils ont porté cette ambition, comme celle de la préservation des patrimoines locaux et de l'environnement, au travers d'un Manifeste, en novembre 2014 à l'Unesco.

[www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com) [www.relaischateaux.com/magazine](http://www.relaischateaux.com/magazine) [@relaischateaux](https://twitter.com/relaischateaux) [#relaischateaux](https://www.instagram.com/relaischateaux)

### **Informations Relais & Châteaux :**

PrimCom

Sabine Biedermann

Tél.: +41 44 421 41 21

[s.biedermann@primcom.com](mailto:s.biedermann@primcom.com)

Relais & Châteaux

Benjamin Dietsche

Tél.: +41 22 310 85 25

[b.dietsche@relaischateaux.com](mailto:b.dietsche@relaischateaux.com)