



Paris/Zürich, 11. Februar 2019

Medienmitteilung

## **Relais & Châteaux mit neuer Strategie und Markenkampagne**

**Die Vereinigung Relais & Châteaux setzt im Frühling 2019 neue strategische Schwerpunkte: Im Fokus stehen eine nachhaltige Kundenbindung dank noch individuellerer Gästebetreuung, ein stärkerer Austausch im Mitarbeiterbereich zwischen den 580 Tophotels und Spitzenrestaurants sowie eine Online-Medienkampagne, welche die Gäste interaktiv einbindet.**

Relais & Châteaux, die exklusive Vereinigung von 580 einzigartigen Hotels und Restaurants in über 60 Ländern unter der Präsidentschaft von Philippe Gombert, lanciert im März 2019 eine neue digitale Markenkampagne. Die schriftlich festgehaltene Vision, zu der sich alle Mitglieder verpflichten und welche die Vereinigung 2014 der UNESCO präsentieren konnte, bildet die Grundlage: Die Kampagne richtet sich an neugierige, anspruchsvolle Gäste mit einem ausgeprägten Sinn für Natur, Kultur und das gute Leben und Essen. Dabei zeigen unter dem neuen Markenversprechen «Creating Delicious Journeys» fünf Videos die wichtigsten Werte der Vereinigung: lokaler Fokus, Menschlichkeit, Austausch und Engagement. Jedes Video beginnt mit der Frage: «Was bedeutet Genuss für Sie?». Als Antwort wird ein einzigartiges Moment in einem Mitgliedshaus gezeigt. Die interaktive Kampagne soll Gäste und Influencer dazu anregen, ähnliche Momente, die sie in einem Hotel oder Restaurant von Relais & Châteaux erlebt haben, unter dem Hashtag #deliciousjourneys auszutauschen.

Zehn Jahre nach der letzten Werbekampagne investiert Relais & Châteaux unter der Leitung von Isabelle Mical, Communications Director, eine Million Euro für die Einführung, Produktion und Verbreitung dieser neuen Kampagne – aufgenommen wird sie auch im markeneigenen digitalen Magazin «Instants» mit aktuell mehr als 120'000 Lesern. Die Publikation, zu der mehr als dreissig renommierte Journalisten und Influencer aus der ganzen Welt beitragen, publiziert jede Woche zwei neue Artikel. Ab sofort ist «Instants» ausserdem zweimal jährlich als Printversion erhältlich, die in den Ausgaben Frühjahr/Sommer und Herbst/Winter in allen Häusern von Relais & Châteaux aufliegt.

### **Gäste und Mitarbeitende im Fokus**

Auch im Bereich Sales, Kundenbindung und Personalmanagement geht die Vereinigung 2019 neue Wege. Mit ihrer Loyalitätsstrategie wird sich Relais & Châteaux künftig gezielt auf die Gäste-Wiedererkennung und daraus resultierend auf den individuelleren Empfang fokussieren. Die Umsetzung erfolgt ab diesem Frühjahr. Ausserdem wird die Relais & Châteaux-App neu mit einer Auswahl von Playlists, Büchern, Filmen und Informationen zu Sehenswürdigkeiten in der Nähe der Mitgliedshäuser ergänzt.

Im Bereich Mitgliederservice liegt der Fokus von General Manager Anthony Torkington darauf, Relais & Châteaux als Arbeitgeber bekannter zu machen und die Mitglieder bei ihren Personalfragen zu unterstützen. Hierfür wurde letztes Jahr ein HR-Support-Team gegründet, das Partnerschaften mit Schulen und Universitäten initiiert und die Relais & Châteaux-Mitglieder bei der Rekrutierung und Gewinnung von Talenten sowie den saisonalen Austausch von Mitarbeitern innerhalb der Vereinigung unterstützt.



## **Zahlen und Fakten zu Relais & Châteaux**

### **Verbandseinnahmen und Umsatzstruktur**

50% der Einnahmen von Relais & Châteaux stammt aus Mitgliedsbeiträgen, die anderen 50% aus Verkaufserlösen. Im Jahr 2017 betrug der kumulierte gemeldete Umsatz der 580 Häuser 2,3 Milliarden Euro: 46% aus dem Hotelbereich, 47% aus der Gastronomie und die restlichen 7% aus anderen Aktivitäten wie Spa.

### **Geschenkbboxen und Gutscheine**

Mit mehr als 22 Millionen Euro Umsatz (davon 90% auf dem französischen Markt) ist Relais & Châteaux Marktführer bei hochwertigen Geschenkbboxen für Privatpersonen und Unternehmen. Geschenkbboxen generieren 75% dieses Umsatzes, während Geschenkgutscheine 25% ausmachen.

### **Reservierungszentrale**

Im Jahr 2018 wurden fast 150 Millionen Euro durch die Reservierungszentrale (aus Reisebüros, Call Center und Website) generiert, ein Plus von 8% nach fünf Jahren zweistelligen Wachstums. Pro Jahr werden durchschnittlich 134'000 Reservierungen vorgenommen.

### **Bevorzugte Ziele**

Das bevorzugte Ziel der Gäste von Relais & Châteaux ist der nordamerikanische Kontinent (35%), gefolgt von Frankreich (27%), Italien (15%) und Grossbritannien (6%).

### **Gastprofil**

Der durchschnittliche Gast von Relais & Châteaux ist etwa 50 Jahre alt, bleibt in der Regel zwei Nächte und gibt durchschnittlich 1100 Euro aus.

### **Führender Reisetrend: Authentizität**

Die Gäste von Relais & Châteaux suchen unverwechselbare, schöne Orte, an denen die lokale Kultur respektiert wird. Orte, die es ermöglichen, sich wieder mit Körper und Seele zu verbinden, gut zu leben und gut zu essen. Orte, die echte, bodenständige und doch ungewöhnliche Begegnungen mit lokalen Produzenten, Handwerkern und Gemeinschaften bieten.

### **Über Relais & Châteaux**

1954 gegründet, besteht Relais & Châteaux heute aus einer Vereinigung von über 580 einzigartigen und unabhängigen Hotels und Restaurants, davon 26 in der Schweiz und Liechtenstein. Den Hoteliers und Küchenchefs gemeinsam sind die Leidenschaft zu ihrem Beruf und der Wunsch nach aufrichtigen Beziehungen zu ihren Gästen.

Von der französischen Provence und den Reben des Napa Valley bis hin zu den Stränden des Indischen Ozeans ist Relais & Châteaux auf fünf Kontinenten präsent und lädt ein, die Lebensart der verschiedenen Kulturen zu erleben und in die einzigartige Geschichte der Menschheit einzutauchen.

Die Mitglieder von Relais & Châteaux sind bestrebt, den Reichtum und die Vielfalt der Küchen der Welt und die Tradition der Gastfreundschaft zu bewahren und zu fördern. Die Verpflichtung, das lokale Erbe und die Umwelt zu schützen, wurde 2014 von der UNESCO in einem Manifest festgehalten und vorgetragen.

[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)

### **Kontakt:**

PrimCom  
Sabine Biedermann, Stv. Geschäftsführung  
Tel.: +41 44 421 41 21  
[s.biedermann@primcom.com](mailto:s.biedermann@primcom.com)

Relais & Châteaux  
Benjamin Dietsche; Direktor Schweiz & Liechtenstein  
Tel.: +41 22 310 85 25  
[b.dietsche@relaischateaux.com](mailto:b.dietsche@relaischateaux.com)