

# “Par choix, je propose des prestations supérieures à ma catégorie”

Le Domaine de Fontenille mêle charme ancien, touches contemporaines et cadre exceptionnel.

**LAURIS** Alors qu'il pourrait être classé 5 étoiles, le Domaine de Fontenille a fait le choix de la catégorie 4 étoiles. Une stratégie volontaire qui permet à l'hôtel de se différencier et contribue à fidéliser la clientèle.



Dirigé par Laure Hubsch et Laurent Huet, Le Domaine de Fontenille à Lauris (Vaucluse) est aujourd'hui un hôtel classé 4 étoiles. Pourtant, lors de l'audit, l'établissement cumulait suffisamment de points pour prétendre à la catégorie supérieure : “Nous offrons en termes de qualité d'hébergement, tant en surface des chambres qu'en ce qui concerne les matériaux, le mobilier et les prestations, le niveau d'un hôtel 5 étoiles. Mais nous avons préféré nous positionner comme un très bon 4 étoiles”, explique Laurent Huet. Avec sa compagne, Laure Hubsch, ils ont une longue expérience dans l'hôtellerie de luxe et en connaissent parfaitement les rouages.

“Les propriétaires, Frédérique Biousse et Guillaume Foucher, ont souhaité créer une maison dans l'esprit d'un luxe abordable, un lieu luxueux mais pas ostentatoire, avec des prestations haut de gamme mais un positionnement tarifaire proche du 4 étoiles”, détaille-il. Installé au cœur d'un vignoble, le cadre enchanteur joue un rôle à part entière dans l'expérience proposée aux clients. “Notre stratégie est de proposer une offre hôtelière qui soit épatante. Nos clients viennent pour une parenthèse dans le temps, pour se ressourcer et le lieu inspire à cela. Nous voulons offrir une autre façon de vivre le séjour hôtelier”, confie le responsable. L'établissement a d'ailleurs remporté le prix Villégiature 2016 dans la catégorie meilleure atmosphère.

## Sortir des codes du haut de gamme

Les prix des 17 chambres et suites vont de 158 € à 496 €. D'une surface minimum de 25 m<sup>2</sup>, elles sont équipées selon les standards d'un hôtel 5 étoiles : literie naturelle en 2 m x 2 m, linge de très grande qualité, produits d'accueil haut de gamme, wifi à très haut débit.

“L'hôtellerie 5 étoiles est très codée, standardisée, le luxe est poussé à l'extrême

avec des règles très précises. Sans renier ce type de prestations, nous voulons proposer une expérience en adéquation avec notre environnement exceptionnel, en misant sur un esprit familial, en recevant les clients avec authenticité, simplicité et gentillesse”, commente Laurent Huet.

S'il sort des standards codifiés de l'hôtellerie de luxe, le service reste attentionné et joue sur la personnalisation et la discrétion. Les 25 employés présents à l'année contribuent fortement à l'expérience client.

“Les recrutements se font avant tout sur les

valeurs des candidats pour qu'ils puissent entrer dans l'état d'esprit de la maison. Nous recrutons des collaborateurs sensibles à la relation client, qui pourront apporter leur personnalité dans le service.”

## Une satisfaction client très élevée

Même démarche avec l'offre de restauration, composée d'une table gastronomique gérée par le chef étoilé Jérôme Faure et d'un bistrot gourmet, La Table d'Amélie. Tous deux proposent des prestations de qualité tout en misant sur le terroir et la simplicité.

C'est en combinant ces différents aspects que le Domaine de Fontenille peut se différencier et proposer à ses clients une prestation qui va au-delà d'un séjour hôtelier luxueux. En profitant de services bien supérieurs à sa catégorie, le taux de satisfaction des clients est très élevé et contribue, logiquement, à la fidélisation. Enfin, avantage certain, avec des tarifs plus accessibles qu'un hôtel 5 étoiles, le segment clientèle est aussi bien plus large. ■



Des chambres spacieuses, équipées selon les standards d'un hôtel 5 étoiles.

[www.lhotellerie-restauration.fr/QR/RTR947527](http://www.lhotellerie-restauration.fr/QR/RTR947527)

**VOUS EN AVEZ FAIT  
L'EXPERIENCE  
ET VOUS AVEZ UN  
COMMENTAIRE À FAIRE**

