



Les hôtels de luxe

découvrent que les enfants méritent eux aussi de se voir dérouler le tapis rouge

Pendant longtemps, le secteur hôtelier a négligé les enfants. Dans le segment supérieur surtout, les petites têtes blondes bénéficiaient de peu voire pas d'attention. Cela a toutefois changé ces dernières années, le monde des hôtels de luxe leur déroulant aussi beaucoup plus souvent le tapis rouge.

Little Guest constitue un cas d'école en matière d'approche des plus jeunes. Fondée en 2018, cette enseigne a fait de la clientèle familiale sa marque de fabrique. Ce concept, dont sont aujourd'hui membres plus de 350 hôtels de luxe à travers le monde, a germé dans l'esprit d'un entrepreneur belge: Jérôme Stefanski.

Sur la base de sa propre expérience

Un pari audacieux, monsieur Stefanski. Vous deviez avoir de très jeunes enfants et avez constaté combien les hôtels étaient peu adaptés aux besoins des tout-petits. Sommes-nous loin de la vérité?

"Totement exact, je me suis inspiré de ma propre expérience", dit-il en riant. "Nous organisions un séjour en famille et comme je voulais soulager ma femme, j'ai dit que j'allais tout organiser. Pas une grande idée... À commencer par le fait que j'avais oublié les biberons et que j'avais emporté beaucoup trop peu de couches. Je pensais que l'hôtel cinq étoiles où nous logions allait pouvoir m'aider,

mais pas du tout. J'ai dû courir à la pharmacie de garde en pleine nuit. Mon esprit d'entreprise a été titillé et de ce contretemps a germé l'idée de lancer des hôtels adaptés aux enfants."

"Le projet initial était de pouvoir conseiller les familles dans leur choix et les aider à organiser leur séjour, afin qu'elles puissent elles aussi en profiter. Une sorte d'agence de voyage alliant des services haut de gamme pour les parents aux meilleurs soins pour les enfants."

Croissance record

En 4 ans seulement, Little Guest est passé de 10 à 350 hôtels et emploie actuellement 40 personnes.

"Le concept a directement fonctionné. Il répond au fait que tout hébergement du segment supérieur doit répondre à des normes d'hospitalité très strictes. Qui sont liées à notre propre label. Avant d'obtenir celui-ci et pouvoir intégrer la collection Little Guest, nous conseillons et aidons les jeunes hôteliers à repenser l'accueil des familles. Tout est soigneusement

pensé pour une approche de première classe (spa, golf, table gastronomique, etc.), associée à un programme spécifique pour les enfants. L'objectif principal étant de préserver le bonheur et le bien-être des enfants dans l'établissement membre. Cela comprend de nombreux éléments: des sièges auto, un cadeau de bienvenue, une poussette de dernière minute, des chauffe-biberons, des babyphones jusqu'au babysitting. Pour l'établissement pratique du concept, nous collaborons avec plusieurs architectes de renommée internationale, spécialisés dans les concepts créatifs pour enfants."

Pour résumer le concept en quelques mots, Jérôme Stefanski évoque le service Little Concierge: "Nous accompagnons les clients dès que germe l'idée du voyage jusqu'à l'organisation du séjour. Grâce à un service personnalisé et sur mesure, nous créons une relation de confiance entre les familles et le Little Concierge, qui connaît les besoins ou souhaits de chacun de ses membres." ■