Bethany Investment Group (B.I.G.) – Hotel- Kibuye

RWANDA

Rédigé en anglais, le rapport de cette mission reprend les termes de référence suivants :

Improving hotel services (customer reception, services)

Plan to strengthen the service offer, as the hotel is located in a tourist area (natural park and lake) where competition is important and active.

Definition and implementation of a recurring and objective measurement of "customer" satisfaction

Definition and implementation of a marketing action plan to raise awareness of the establishment and its service offerings.

Deliverables: Mission report, operational marketing action plan, customer satisfaction sheet

Cette structure comporte un hôtel à Kibuye et quatre Guest house à l'intérieur du pays(hors mission). Elle appartient à l'Eglise Presbytérienne du Rwanda. La situation de l'hôtel est splendide avec vue sur le lac Kivu et les montagnes environnantes. Construit en 1982 il offre 55 chambres et 2 salles de conférence. Ses installations doivent être modernisées.

L'expert a concentré ses efforts à l'amélioration du management de l'hôtel : gestion quotidienne et formation du personnel. Face à une concurrence de plus en plus présente, une opération marketing a de même été étudiée.

D’importants investissements sont indispensables et un financement de ceux-ci mis en œuvre.

De forts progrès relatifs à l’accueil, à l’hygiène, à la régularité des approvisionnements doivent être accomplis. La décoration, le système de réservation et le site web n’ont pas été oubliés.

Ces recommandations,à la condition qu'elles soient effectivement mises en œuvre, contribueront à rendre toute son attractivité à cette destination hautement touristique.

P. TROISFONTAINES, rédacteur