

## BALVA Corentin



### **Pourquoi je réserve dans cet hôtel plutôt que dans un autre ? Le cas du comportement de réservation touristique en ligne dans le pourtour luxembourgeois**

#### Résumé

Les plateformes de réservation en ligne permettent aux clients d'obtenir des informations sur les différents établissements mais elles permettent aussi aux hôtels d'avoir facilement accès aux avis des différents clients. Le comportement des touristes dans chaque région peut donc être analysé dans une certaine mesure grâce à cet outil. Cette étude souligne certaines différences dans le comportement de réservation en ligne d'hébergements touristiques des différentes zones géographiques.

## Encadrant

**CEREFIGE  
YILDIZ Hélène**

Maître de conférences HDR  
helene.yildiz@univ-lorraine.fr

# Sujet du stage

Cette étude traite de la situation de l'hébergement touristique dans tout le pourtour transfrontalier luxembourgeois, en se penchant en particulier sur les facteurs affectant le comportement de réservation d'hébergement touristique des clients dans les différents pays limitrophes au Luxembourg. Il a donc pour objectif de comprendre et d'expliquer quelles sont les variables qui impactent le comportement de réservation en ligne d'un hébergement d'un établissement hôtelier. Et ainsi de comprendre pourquoi le touriste préfère tel établissement à tel autre.

Afin de répondre à ces différentes problématiques, nous nous sommes concentrés, dans un premier temps à effectuer un diagnostic de la situation avec une cartographie des différents hôtels dans chaque pays étudié.

Dans un second temps, afin de comprendre l'impact des différents facteurs sur le comportement de réservation, une étude statistique a été réalisée grâce à une base de données collectée en majorité à partir de la plateforme de réservation en ligne Booking.com

## Résultats obtenus

Grâce aux différentes cartographies réalisées, nous avons pu constater que la répartition des hôtels dans la zone étudiée suivait principalement les axes autoroutiers, avec une forme en T ou en I grec. La répartition au Luxembourg et en Allemagne est très concentrée dans les grandes villes, alors qu'en France et en Belgique les établissements sont beaucoup plus éparpillés de manière assez inégale tout au long des frontières.

Pour ce qui est des résultats statistiques, nous avons observé que les clients se tournaient en majorité vers des hôtels appartenant à des chaînes, et aussi vers ceux qui indiquent directement sur les plateformes de réservation qu'ils ont mis des mesures sanitaires supplémentaires en place. Dernier facteur important tiré de cette étude, le fait de publier fréquemment et régulièrement sur les réseaux sociaux permet à l'hôtel d'attirer une clientèle plus importante.