



«Une bonne vision des autres établissements»
Aurélie Prudhon, Hôtel Mercure "



tourisme

clermont

hôtels

CLUB HÔTELIER CLERMONTOIS Le "Passport Réceptionniste" pour un meilleur accueil de la clientèle



Depuis sa relance en 2004, le Club Hôtelier Clermontois multiplie les initiatives pour promouvoir l'offre d'hébergement de la métropole régionale et favoriser le développement des professionnels. Le Challenge "Passport Réceptionniste" en est une récente illustration.



«Notre objectif : apporter la meilleure réponse à nos clients»

Yves Giraud,
président du Club Hôtelier Clermontois

Vos contacts Club Hôtelier Clermontois

- Président :
Yves Giraud, *Mercure Centre Clermont*
- Vice-présidents :
- Delphine Levadoux, *Novotel*
- Valéry Esbelin, *Relais des Puy*
- Trésorier :
Emmanuel Bastet, *Ibis Herbet et Montferrand, Etap hôtel Montferrand*
- Trésorier-adjoint :
Abdou Fenjiro, *Hôtel de Bordeaux*
- Secrétaire :
Patrick Gauyacq,
Hôtel des Puy Arverne
- Secrétaire-adjoint :
Mathieu Belon,
Hostellerie Saint-Martin

Regroupant 46 établissements et concentrant 60 % des chambres de la grande agglomération clermontoise, le Club Hôtelier Clermontois (CHC) a pour principal objectif d'optimiser la gestion des flux de clientèles, tout en assurant la promotion de l'Auvergne et de sa capitale. «En termes clairs, il s'agit de faire venir et revenir la clientèle en nombre» rappelle Yves Giraud, président du club. Dès le début, les adhérents du CHC ont décidé d'agir pour améliorer les pratiques de renvoi de clientèle entre les établissements adhérents. Le challenge "Passport Réceptionniste - A la découverte des hôtels du Club Hôtelier Clermontois" s'inscrit dans cette lignée. «Un client mécontent est un client perdu ! Notre premier souci est donc de lui apporter la meilleure réponse, même lorsque nous affichons complets. Il s'agit dans ce cas de l'orienter vers l'établissement qui lui convient le mieux. Encore faut-il connaître la concurrence, ce qui n'est pas toujours la réalité. D'où l'idée de ce challenge» explique Yves Giraud.

Cette opération vise à inciter les réceptionnistes à mieux connaître les hôtels membres du CHC et à favoriser les renvois inter-hôtels. Le principe en est simple : chaque participant doit visiter dix établissements du CHC dont six dans la catégorie de celui où il travaille. Les visites sont visées sur un passeport qui, une fois rempli, donne droit à quatre places de cinéma. Pour être encore plus incitatif, les organisateurs ont programmé un tirage au sort, sur la base de question subsidiaire, doté de lots attractifs : un week-end pour deux personnes en demi-pension, un repas gastronomique pour deux personnes et un soin du corps et accès au bain à Royatonic. Ainsi au printemps dernier, 15 établissements et 26 réceptionnistes ont participé à ce challenge qui se concrétise donc par 260 visites d'établissements.

Du côté des réceptionnistes, l'écho est largement positif comme l'exprime Aurélie Prudhon qui officie à l'hôtel Mercure : «Ces visites nous permettent de mieux positionner notre produit. Nous avons maintenant une bonne vision des autres établissements, ce qui nous permet de mieux satisfaire aux attentes de notre client et de le sécuriser. Pour moi, cette opération est une bonne initiative d'autant plus que je venais d'arriver à Clermont, ça m'a permis de m'approprier plus vite mon environnement professionnel».

Le bilan de cette première édition conforte le Club Hôtelier Clermontois qui entend bien renouveler l'opération chaque année. Il compte même aller plus loin en lançant un challenge au niveau des écoles hôtelières pour motiver les jeunes en stage.

En savoir plus :
www.hotels-clermont.com

contact CCI | Elise Serin, 04 73 43 43 93
e.serin@clermont-fd.cci.fr