



EDITO

Depuis son passage en 5 étoiles, l'activité de conciergerie du [Champs Elysées Mac Mahon](#) a pris son essor et représente près de 40% des tâches gérées en réception. Pour répondre aux demandes de plus en plus pointues de notre clientèle, une réorganisation du service et la mise en place de nouveaux partenariats a été nécessaire.

C'est précisément dans ce but que j'ai rejoint en août l'équipe de réception de l'hôtel, composée d'Elizabeth (Chef de Réception), Stéphanie (Première de Réception), Axel (Voiturier) et de Xuelling Jin, notre nouvelle Chinese Welcomer qui nous rejoindra en octobre. Nous sommes en perpétuelle recherche de restaurants, boutiques, bars, expositions car nous sommes fixé pour principe de ne recommander que des adresses testées et approuvées par l'équipe du [Champs Elysées Mac Mahon](#) ! Au quotidien, voici un aperçu des différentes demandes de nos clients :

- Vente de tickets et organisation de tours (musées, cabarets, parcs d'attractions, Bateaux Parisiens...)
- Suggestions / réservation de restaurants, idées de sorties
- Réservation de taxi, shuttle ou voiture privée
- Réservation de billets de train, d'avion ou d'hôtels pour la suite de leur voyage
- Informations pratiques (horaires du métro, fonctionnement des taxis etc.)
- Organisation de services extérieurs (massage en chambre, baby-sitting etc.)

Pour capitaliser sur ces informations et partager une même méthodologie notamment avec les extras, nous avons mis en place une « bible conciergerie » ainsi qu'un « mémo » réunissant les informations les plus demandées. Pour la première fois, nos coups de cœur du moment (restaurants, expositions, shopping et insolite) sont également rassemblés dans une « lettre du concierge », distribuée aux clients au moment du check-in.

On estime à 30% seulement la part de nos clients qui savent déjà où dîner ; 20% sont parfaitement autonomes et se contenteront de nous demander un plan de la ville. Pour la grande majorité de nos clients qui n'ont aucun programme pré-conçu, nos suggestions sont donc les bienvenues ; il s'agit alors de les cerner au mieux pour leur faire des préconisations sur-mesure : un challenge difficile mais passionnant, qui fait le sel de notre métier au quotidien!

Fabrice Lout

Réceptionniste – Concierge Champs Elysées Mac Mahon

CONCIERGE D'HÔTEL

Un métier pas comme les autres

La célèbre formation professionnelle « les Clef d'or » vient d'accueillir ses douze nouveaux élèves au lycée d'Occitanie de Toulouse. Elle se déroule sur un an en alternance. Pour le président de la commission formation professionnelle d'établissement (FPE) concierge d'hôtel Philippe Verdumo, «C'est une immense fierté» que d'avoir obtenu le parrainage du chef étoilé Alain Ducasse pour la 8e promotion de cette formation unique et atypique.

Unique, car cette certification de niveau IV du ministère de l'Education nationale est liée à la seule formation, reconnue par l'Union nationale des concierges d'hôtels (UNCH) Les Clefs d'or, qui prépare au métier de concierge d'hôtel. Atypique aussi, car elle se déroule sur un an en alternance. Elle couvre des disciplines telles que les techniques de conciergerie, l'organisation et la gestion d'une loge, les techniques de communication interpersonnelle, le droit social et hôtelier ou encore l'histoire de l'art. Ajoutons à cela des interventions de concierges Clefs d'or pour parler organisation du travail, protocole, sécurité, gestion de la mémoire...

Issue du partenariat entre l'UNCH Les Clefs d'or et le lycée des métiers de l'hôtellerie et du tourisme d'Occitanie, à Toulouse (31), où une partie des cours sont dispensés, la formation vient d'accueillir ses douze nouveaux élèves concierges. «Ils sont tout aussi fiers du parrainage de cette année, commente Philippe Verdumo. Un parrainage accepté par Alain Ducasse à l'initiative des Clefs d'or, qui scelle ainsi une amitié construite depuis de longues années entre l'association et le chef aux multiples étoiles.



Un chef qui a toujours à cœur de défendre les valeurs de la transmission de savoir.»

L'Hôtellerie Restauration
12 septembre 2014

EN BREF... Nouvelle déco, nouvelles photos !

Voici les premières photos des [BEST WESTERN PREMIER Opéra Faubourg](#), [BEST WESTERN France Europe](#) (futur [BEST WESTERN PREMIER Marais - Grands Boulevards](#)) et [Holiday Inn Paris Gare de l'Est](#), tous trois fraîchement rénovés ! Pour les découvrir, rendez-vous sur notre page [Google +](#).



ZOOM RH Ils ont rejoint le groupe ce mois-ci

Laëtitia Sellami - Juriste
Kevin Roos - Assistant Chef de Projet Opérations
Kevin Dargère - Développeur Web
Caroline Canny - Directrice [BEST WESTERN PREMIER Opéra Diamond](#)
Charlotte Jensen - Directrice [BEST WESTERN PREMIER Opéra Opal](#)
Catherine Marais - Directrice [BEST WESTERN PLUS Suitcase Paris - La Défense](#)
Thibault de Villoutreys - Stagiaire Yield - Revenue Management

PERFORMANCES Le 10^{ème} bat tous les records !

La cloche a sonné à trois reprises jeudi 25 septembre dans les murs du siège de Paris Inn Group! Trois hôtels ont en effet battu leurs records de RevPAR ce mois-ci : le [BEST WESTERN Aulivia Opéra](#) (306€ HT), le [Holiday Inn Paris Gare de l'Est](#) (316,48€ HT) et le [Mercurie Paris Terminus Nord](#) (331,24€ HT). Des hôtels qui ont pour caractéristique commune de se situer tous dans le XX^{ème} arrondissement de Paris. Bravo à Zoé Teboul, Benoît Manceaux, Jean-Louis Descoins, ainsi qu'à leurs équipes pour ces formidables performances qui confirment le potentiel exceptionnel du quartier.

MARATHON J-30 : le team dans la dernière ligne droite

Il ne reste plus qu'un mois à nos futurs marathonniens avant de se confronter enfin aux fameux 42,195km du parcours new-yorkais. Avec 4 entraînements par semaine, des conseils d'hygiène alimentaire et des courses de plus en plus fréquentes, l'équipe est clairement rentrée dans sa dernière ligne droite!

Courses du Perreux sur Marne et de Paris-Versailles, actualités de rentrée, dernière phase d'entraînement : retrouvez tous [les temps forts du mois de septembre en images](#) et continuez à nous encourager sur notre blog sportif [www.sport-inn-paris.com](#) !



CHALLENGE SATISFACTION CLIENTS

Le [BEST WESTERN PREMIER Louvre Saint-Honoré](#) remporte le Challenge Satisfaction Clients du deuxième trimestre 2014 avec un score de +1,84%. Le [BEST WESTERN PREMIER Faubourg 88](#) et le [BEST WESTERN France-Europe](#) montent respectivement sur la deuxième et troisième marche du podium avec une progression de +1,75%+1,23%.



Félicitations à Pierre Lartigue, doublement représenté dans ce classement, à Roseline Rousseau et bien sûr à leurs équipes pour cette belle performance !

La remise du trophée aux équipes du [BEST WESTERN PREMIER Louvre Saint-Honoré](#) par Grégory Pourrin le 25 septembre dernier.



Comme le souligne Deloitte-In extenso, les mois de juin et de juillet affichent un bilan négatif. En cause, une année peu propice aux événements MICE (absence des grands salons Batimat, SIMA, Air Show...) qui impacte les performances hôtelières de la première moitié de l'été. A cela s'est ajouté en juillet un « effet Ramadan », qui comme l'année passée a sensiblement pénalisé les performances de l'hôtellerie de luxe.

Les hôtels gérés par Paris Inn Group maintiennent cependant des résultats au-delà des indicateurs du marché, puisqu'au cumul juillet, le groupe enregistre une performance (RevPar) de +33,96% dans la catégorie « Paris - Haut de gamme », +15,45% dans la catégorie « Paris - Milieu de Gamme Supérieur » et de +23,62% dans la catégorie « Paris - Milieu de Gamme Standard ».

Marché « Paris - Haut de Gamme »

Dans la catégorie « Paris - Haut de Gamme », Paris Inn Group enregistre au mois de juin 2014 un RevPAR de 289,77€ HT et de 204,31€ HT en juillet, soit respectivement +28,22% et +24,58% que le marché de référence. Au cumul juillet, le RevPAR réalisé dans cette catégorie atteint +33,96% que le marché.

	Rés. Juin 2014			Rés. juillet 2014			Rés. Cumul juillet 2014			Ecart N/N-1		
	TO	PM	RevPAR	TO	PM	RevPAR	TO	PM	RevPAR	TO	PM	RevPAR
Total PARIS INN GROUP - Haut de Gamme	97,17%	298,20 €	289,77 €	93,93%	217,52 €	204,31 €	95,50%	214,62 €	204,96 €	-0,41%	2,35%	1,94%
Marché Paris - Haut de Gamme	89,90%	252,00 €	226,00 €	84,80%	193,00 €	164,00 €	77,40%	198,00 €	153,00 €	1,70%	-0,60%	1,00%
Comparaison PI/Marché	8,09%	18,33%	28,22%	10,76%	12,71%	24,58%	23,38%	8,40%	33,96%	-2,11%	2,95%	0,94%

Marché « Paris - Milieu de Gamme Supérieur »

En juin et juillet 2014, dans la catégorie « Paris - Milieu de Gamme Supérieur », nos hôtels obtiennent respectivement un RevPAR de 214,41€ HT et de 153,43€ HT, soit +23,22% et +11,18% que le marché de référence. Ce segment de marché ainsi que la catégorie « Paris - Haut de Gamme » constituent notre coeur de métier.

	Rés. Juin 2014			Rés. juillet 2014			Rés. Cumul juillet 2014			Ecart N/N-1		
	TO	PM	RevPAR	TO	PM	RevPAR	TO	PM	RevPAR	TO	PM	RevPAR
Total PARIS INN GROUP - Milieu de Gamme Supérieur	95,29%	225,01 €	214,41 €	94,88%	161,71 €	153,43 €	93,53%	161,69 €	151,23 €	-0,95%	-6,72%	-7,61%
Marché Paris - Milieu de Gamme supérieur	90,80%	191,00 €	174,00 €	89,70%	154,00 €	138,00 €	83,60%	157,00 €	131,00 €	-0,40%	-0,60%	-1,00%
Comparaison PI/Marché	4,94%	17,80%	23,22%	5,78%	5,01%	11,18%	11,88%	2,99%	15,45%	-0,55%	-6,12%	-6,61%

Marché « Paris - Milieu de gamme Standard »

Enfin, dans la catégorie « Paris - Milieu de Gamme Standard », nos hôtels obtiennent en juin et en juillet un RevPAR de 156,16€ HT et de 108,05€ HT, là où le marché ne réalise que 124€ HT et 90€ HT, soit +25,94% et +20,06% que le marché de référence.

	Rés. Juin 2014			Rés. juillet 2014			Rés. Cumul juillet 2014			Ecart N/N-1		
	TO	PM	RevPAR	TO	PM	RevPAR	TO	PM	RevPAR	TO	PM	RevPAR
Total PARIS INN GROUP - Milieu de Gamme Standard	97,59%	160,02 €	156,16 €	95,35%	113,32 €	108,05 €	95,39%	117,93 €	112,50 €	0,07%	-6,77%	-6,70%
Marché Paris - Milieu de gamme standard	88,30%	140,00 €	124,00 €	84,40%	107,00 €	90,00 €	79,70%	114,00 €	91,00 €	-0,40%	-0,90%	-1,30%
Comparaison PI/Marché	10,52%	14,30%	25,94%	12,97%	5,91%	20,06%	19,69%	3,45%	23,62%	0,47%	-5,87%	-5,40%

Glossaire

TO : Taux d'Occupation
PM : Prix Moyen
RevPAR : Revenu Per Available Room (revenu par chambre disponible), ratio de référence

Malgré un calendrier MICE peu propice et l'absence de la clientèle moyenne-orientale cette été, les options prises par les équipes de Paris Inn Group en juin et juillet 2014 ont permis à nos hôtels de surperformer leur marché de manière significative.

Ces résultats s'expliquent par la politique de Yield – Revenu Management dynamique menée par notre groupe ainsi que par la compétence de nos équipes, qui permettent à nos établissements de délivrer avec constance et régularité ces performances hors-normes.

Ambre Guillaumin-Negluau
 Directrice Département Yield-Revenu Management