



## EDITO

Pour l'équipe du **Holiday Inn Paris Gare Montparnasse**, l'année 2013 a bien commencé. Notre hôtel a remporté le premier Challenge Satisfaction Clients Paris Inn Group ! Et c'est peu dire que ce trophée a ouvert notre appétit de victoires...

Lorsque la direction de Paris Inn Group a décidé de nous défier sur le terrain de la satisfaction client, nous nous sommes immédiatement pris au jeu. Par goût de la compétition bien sûr, mais aussi parce nous savions que nous partions avec une belle avance... Chaque année, les hôtels Holiday Inn doivent justifier d'un taux de satisfaction client supérieur à 75%, sous peine d'amende ! Contenter nos hôtes est donc plus qu'important : c'est pour nous tout simplement crucial.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2013, le challenge inter-hôtels a ainsi démarré, mettant en concurrence les 15 hôtels gérés par le groupe selon trois classements : l'audit de satisfaction clients Paris Inn Group (20% de la note), le classement du site de réservation Booking.com et celui de Tripadvisor (40% de la note chacun).

C'est le début d'une spectaculaire ascension : l'hôtel qui était classé 979<sup>ème</sup> / 1803 sur Tripadvisor en janvier 2013 est aujourd'hui 367<sup>ème</sup> ! Le challenge a constitué un véritable coup d'accélérateur. Prendre la tête du classement était devenu notre nouveau mot d'ordre : on en parlait tout le temps! Surmotivées, les équipes suivaient chaque mardi le classement Tripadvisor pour mesurer leur progression et aller chercher encore plus d'avis.

Entre le rachat de l'hôtel par Pramerica en novembre 2011 et aujourd'hui, la satisfaction de nos clients a fait un énorme bond en avant, à mesure que nous mettions en place les méthodologies du groupe. Bénéficiaire d'un accompagnement quotidien sur des problématiques de gestion nous a permis de dégager plus de temps pour la qualité, la relation client et les petites attentions qui comptent. St-Valentin, Pâques, 1<sup>er</sup> mai... nous ne manquons aucune occasion de faire un clin d'œil au calendrier.

Mais appartenir à un groupe crée aussi une émulation entre hôtels, et en bon compétiteur, je suis obligé de défier ici mes petits camarades directeurs... Alors, prêts à nous voir ravir un second trophée au mois d'août ?

Retrouvez toute l'équipe du HI Paris Gare Montparnasse ainsi que les photos du nouveau Lobby et du Bar de l'hôtel après rénovation sur notre [profil Google+](#).

**Camille Bour-Bouvot**  
Directeur du Holiday Inn Paris Gare Montparnasse

## ZOOM RH



6 nouveaux-venus du groupe Lafayette ont rejoint au 1<sup>er</sup> juin le pôle comptabilité dirigé par Oriane Félix : **Julien Etienne**, Directeur Financier Adjoint, **Axel Reimlinger**, Chef de Projet, **Franck Lux**, Comptable du Mercure Paris Terminus Nord, **Roselyne Mazzardis**, Comptable du Holiday Inn Gare de l'Est, **Aristide Njike**, Comptable de l'hôtel Beauchamps et **Hamid Fekhart**, Comptable de l'hôtel Jules.

La direction du **BEST WESTERN PREMIER Elysée Secret** est assurée depuis le 15 juin par **Arthur Merer**, également Responsable Hébergement du hôtel Beauchamps situé à quelques dizaines de mètres de l'hôtel. **Roseline Rousseau**, précédemment **Manager de cet établissement**, prend la direction du **BEST WESTERN France Europe**, dans le 10<sup>ème</sup> arrondissement de Paris.

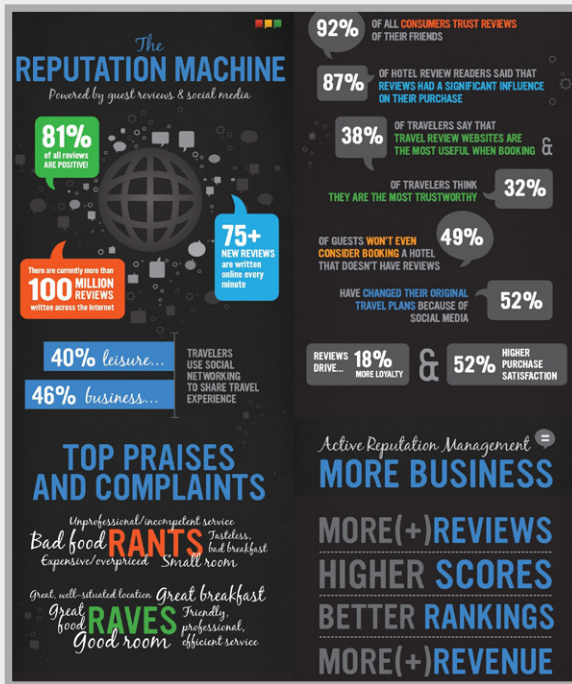


Nous leur souhaitons à toutes et tous la bienvenue, ainsi qu'une pleine réussite dans la conduite de leurs missions.

## INFOGRAPHIE L'impact des avis clients sur la fidélisation et le revenu hôtelier

La montée en puissance des commentaires clients et des réseaux sociaux dans l'industrie du voyage a bouleversé notre façon de voyager. L'infographie ci-dessous rend compte des implications de cette mutation pour l'industrie hôtelière.

NEWS



www.tnooz.com - 19 juin 2013, par Karthick Prabhu

## 11 RECORDS DE REVPAR BATTUS EN JUIN

Pas moins de 11 hôtels gérés par Paris Inn Group ont battu leur record de RevPAR ce mois-ci!

En tête de liste, on retrouve le **Champs Elysées Mac Mahon**, le **BEST WESTERN PREMIER Opéra Diamond** et le **BEST WESTERN PREMIER Elysée Secret**. Avec respectivement un RevPar de 643,36€, de 575,08€ TTC et de 504,03€ TTC. Les hôtels **Jules** et **Beauchamps**, avec un RevPAR de 394,35€ TTC et 379,57€ TTC, font une entrée remarquée en se plaçant d'emblée dans le milieu du classement. Le **BEST WESTERN PLUS Paris Vélizy** et le **BEST WESTERN France Europe** se distinguent quant à eux en battant leur record, coup sur coup deux jours de suite, pour atteindre 147,01€ TTC et 243,10€ TTC de RevPAR le 19 juin.

Le 51<sup>ème</sup> salon du Bourget ou Paris AIRSHOW a une fois de plus affolé le marché, poussant les indicateurs du marché parisiens aux sommets. Félicitations à l'équipe du Yield-Revenue Management ainsi qu'aux directeurs de nos hôtels pour avoir si bien tenu la barre !

## EN BREF...

- Découvrez la [vidéo de présentation de Paris Inn Group](#) réalisée à l'occasion du 1<sup>er</sup> congrès du groupe en Corse.
- Le **Mercure Terminus Nord** et le **Holiday Inn Paris Gare de l'Est** ont **accédé en juin à la catégorie 4 étoiles**. Félicitations à tous pour l'obtention de cette classification prestigieuse.
- Retrouvez les [articles](#) parus dans **les Echos de Vélizy Villacoublay**, **Business Immo**, **Maison à Part** et **Bonjour Paris** au sujet de nos hôtels.





Nous vous remercions de votre intérêt pour Paris Inn Group.

Pour recevoir les performances mensuelles des hôtels Paris Inn Group,  
inscrivez-vous à notre newsletter mensuelle  
via notre formulaire de contact.

[Accéder au formulaire](#)