

## 7 La Clientèle d'affaires

### Quelques définitions...

#### Séminaire

Groupe de travail, réunion de spécialistes.

#### Séminaire ou voyage « Incentive »

Incentive est un mot d'origine anglaise signifiant « motivation ». Des entreprises vont créer des voyages ou séminaires destinés à motiver leur personnel pour améliorer leurs résultats. Ce type d'actions marketing existe dans tous les secteurs d'activité... En moyenne les marques utilisent entre 1% et 3% de leur CA pour motiver et animer leur réseau de distribution. Ce séminaire est composé d'une partie travail mais aussi d'activités de détente originales et de qualité visant à laisser un excellent souvenir aux participants. Cette manifestation permet en général aux entreprises de récompenser leurs meilleurs éléments



#### Congrès

Réunion de personnes qui échangent leurs idées sur certaines questions et qui communiquent le résultat de leurs recherches.

#### Symposium

Réunion de personnes destinée à l'échange des idées et à la communication des travaux accomplis sur une question.

### Les prestations « séminaire » et leur contenu

#### La location de la salle avec ou sans pauses

Location à la journée ou à la demi journée du salon avec une ou 2 pauses

#### La journée de travail ou journée d'étude

Location à la journée du salon + 2 pauses + le repas de midi

#### Le séminaire résidentiel

La location de chambre + le petit déjeuner + La location du salon à la journée + 2 pauses + le repas de midi et le repas du soir

#### Le séminaire semi résidentiel

La location de chambre + le petit déjeuner + la location du salon à la journée + 2 pauses + le repas de midi ou le repas du soir

## Le produit adapté à ces manifestations

---

L'hôtelier doit pouvoir proposer un produit de qualité s'il veut séduire et surtout fidéliser sa clientèle :

### La salle de réunion

---

Bonne exposition (lumière du jour fortement conseillée), bien équipées (cf matériel et équipement de base) et insonorisées avec des parties modulables permettant de transformer un grand salon en plusieurs petits. L'installation en wifi est désormais obligatoire.

### Les chambres

---

Au minimum 30 chambres identiques et bien équipées. Téléviseurs de dernière génération (écran plat) avec un bouquet de chaînes payantes et Internationales. Salles de bains modernes (la clientèle « affaires » préfère les douches à l'italienne avec large pommeau). Connexions wifi possibles avec utilisation du téléviseur pour internet.

Particularité : Les « chambres bureaux » destinées essentiellement à des entretiens de recrutement ou à des ventes de collections de vêtements

### La restauration

---

Déjeuners et dîners d'affaires, servis rapidement, équilibrés (2 plats seulement) et de qualité. Une grande souplesse dans les horaires est requise. Des repas plus élaborés (menus, buffets ou cocktails) doivent pouvoir également être proposés ainsi que des soirées à thème. Pausés variées (les pauses à thème connaissent un certain succès) servies à l'heure souhaitées, souvent sous la forme d'un buffet devant la salle de réunion ou bien en « open bar » dans le salon (plus rare car cela risque de déranger l'animateur)

### Les petits déjeuners

---

Privilégier le buffet qui offre un large choix et évite l'acheminement dans les chambres et les problèmes d'organisation que cela occasionne.

### La réception

---

Performante, avec tous les outils. Prise des messages fiable et efficace, discrétion. Possibilité de mettre à disposition un service de secrétariat. Un seul interlocuteur

### Le hall

---

Les salons doivent être affichés et fléchés. L'affichage de chaque manifestation avec la localisation correspondante doit être bien à la vue des clients dans le hall.

## Les caractéristiques de la salle de réunion

---

C'est le point stratégique de la réussite d'un séminaire. Les points à ne pas négliger : l'espace, l'insonorisation et la température. Certains séminaires supposent des travaux de sous-groupes dont les résultats seront synthétisés en réunion plénière. Il faudra alors utiliser également des salles plus petites dites de « sous commissions ».

## Matériel et équipement de base

---

### Tableau papier (paper-board)

---

- un matériel très utilisé par les animateurs
- les modèles sur roulettes sont bien plus pratiques
- toujours disposer des rouleaux en réserve dans la salle
- fournir si possible la pochette de feutres

### L'affichage des feuillets

---

- rails ou panneaux métalliques avec aimants
- système mural amovible (raison d'esthétique)

### L'écran

---

- sa taille doit tenir compte de la profondeur de la salle
- en fonction de l'utilisation de la salle, on peut privilégier
- un modèle déroulant ou bien un système fixe

### Le rétroprojecteur

---

- toujours indispensable pour certains animateurs
- le modèle doit être puissant avec un système à deux ampoules
- placé sur un meuble à roulettes avec tablettes rétractables
- hauteur du plan au niveau des tables de la salle
- attention à l'entretien : propreté des glaces

### Le vidéo-projecteur

---

- devenu en quelques années un outil indispensable des animateurs qui viennent la plupart du temps seulement avec leur pc portable.
- les hôteliers disposent dorénavant de ce matériel mais certains souhaitent toujours le louer à une entreprise spécialisée car celle-ci proposera toujours du matériel à la pointe de la technologie et capable d'intervenir très rapidement en cas de problème technique.

### Les équipements optionnels

---

- sonorisation avec micro baladeur téléviseur avec lecteur de dvd...
- ces matériels sont à disposition dans l'hôtel ou sous traités

### Le petit matériel

---

- bloc notes, feuilles, critérium avec le logo de l'hôtel à la disposition des clients sont des fournitures appréciées et de bons supports commerciaux

## Le téléphone ligne extérieure déconnectable sur demande

---

- fiche récapitulative indiquant les n° de téléphone internes utiles

## La gestion des messages

---

- tableau effaçable ou systèmes électroniques pour indiquer les messages

## Rafraîchissements

---

- la mise à disposition de bouteilles d'eau (de la région) est toujours un plus

## L'aménagement « Hilton Meetings » : un exemple complet !

---

Les centres d'affaires conçus selon les impératifs du concept 'Hilton Meetings' offrent une technologie très pointue et un soutien logistique permanent. Les équipements incluent des imprimantes laser couleur, des photocopieurs couleur et un réseau complet de télécommunication. Par ailleurs, un ensemble de services flexibles et cohérents est géré localement par des responsables de conférences, spécialement formés.



Outre les salles de réunion, Hilton met également à la disposition de ses clients un centre d'affaires et des espaces de travail. Ouvert de 7 heures à 19 heures (et plus tard encore sur simple demande), le centre d'affaires est situé à moins de 2 minutes à pied de toutes les salles de réunion. D'une superficie de 45 m<sup>2</sup> minimum, il est équipé de postes informatiques avec logiciel Word, Excel et Powerpoint (dernières versions), e-mail, accès Internet, lecteur de CD-DVD, imprimante haute technologie, télécopieur avec scanner et mémoire, photocopieur avec fonction d'assemblage et d'agrafage, machine à relier, broyeuse à papier, adaptateur pour ordinateur, fournitures de bureau, chargeurs de batterie pour portables, etc. Là, les clients rencontrent également un personnel qualifié pour assurer les prestations bureautiques, les réservations train ou avion et les confirmations de locations de voitures.

Les salles de réunion sont équipées de chaises ergonomiques et de fournitures de qualité. Par ailleurs, afin de répondre au besoin de pouvoir travailler dans de bonnes conditions et de rester en contact avec le bureau, Hilton propose des espaces de travail individuels. D'une surface minimale de 3,5 m<sup>2</sup> et doté de cloisons insonorisées, chaque poste est muni d'une unité informatique indépendante avec accès Internet, e-mail et lecteur optiques, connexion réseau et borne wifi pour ordinateur portable, imprimante couleur avec transmission infrarouge, scanner, double prise avec voltage local, double prise en 110 V (norme US) reliée à un transformateur 500 V, petites fournitures de bureau, deux lignes téléphoniques avec prises réseau et deux lignes téléphoniques internes.

Enfin, 'Hilton Meetings' compte un espace détente aménagé à proximité immédiate des salles de réunion. Ici, les clients pourront s'accorder un temps de pause pour consulter leurs messages, téléphoner ou apprécier un rafraîchissement.

Des enquêtes de satisfaction seront menées auprès des utilisateurs, et si quelques améliorations s'avéraient nécessaires, des mesures immédiates seraient prises.

Enfin, pour renforcer son engagement de qualité, Hilton International met en place la garantie

'Welcome Back', une garantie consistant à offrir aux clients une prestation de réunion gratuite si ces derniers n'étaient pas satisfaits du produit ou du service délivré lors de la manifestation.

## La femme d'affaires à l'hôtel, une clientèle aux besoins particuliers !

---

Cette clientèle est plus exigeante en matière de sécurité, confort et d'harmonie. Elles participent plus volontiers aux activités extérieures proposées lors de congrès. Elles se réservent des moments de loisirs même en voyage d'affaires. Elles visitent musées et expositions, rendent visite aux amis ou à la famille, font du shopping et aiment participer à une activité en plein air.

Leurs collègues masculins, sitôt la conférence ou journée de travail terminée, terminent la soirée le plus souvent dans les bars et Night-clubs. Elles, préfèrent manger seules au restaurant de l'hôtel. Elles aiment se sentir chez elles dans leur chambre d'hôtel. Elles sont adeptes des programmes de fidélisation. Elles sont souvent célibataires, elles sont souvent plus jeunes et instruites que leurs collègues masculins. Elles utilisent beaucoup internet pour leurs réservations de transport et d'hôtels.

Des produits et services spécifiques : bougies parfumées, huiles aromatiques, magazines spécialisés, cintres capitonnés, kit de couture, oreillers spéciaux, CD de musique relaxante, gamme complète de soins de détente (spas, massages, soins du visage), pyjamas en soie, service de voiturier et de raccompagnement aux voitures, articles de maquillage, menus spéciaux, spas centres de bien-être, étage réservé aux femmes, caméras de télésurveillance, serrures renforcées, magazines de mode, miroirs à maquillage, personnel de service exclusivement féminin...