



LOUVRE HOTELS

N°2 de l'hôtellerie économique en Europe, Louvre Hôtels est une filiale du Groupe du Louvre, créé en 1976, et propriété du fonds d'investissement Starwood Capital depuis 2005.

Louvre Hôtels regroupe 4 marques fortes et complémentaires : Kyriad, Kyriad Prestige, Campanile et Première Classe, et se trouve aujourd'hui renforcé par l'acquisition du groupe hôtelier international Golden Tulip Hospitality Group, qui rassemble lui 3 marques réputées allant du 3 au 5 étoiles (Royal Tulip, Golden Tulip et Tulip Inn). L'alliance stratégique Louvre Hôtels & Golden Tulip Hospitality Group donne naissance au 8^{ème} acteur mondial de l'hôtellerie avec plus de 1 000 hôtels, une offre étendue du 1 au 5 étoiles, et une présence dans 41 pays.

L'alliance Louvre Hôtels & Golden Tulip a pour objectif de consolider sa présence en Europe et de partir à la conquête de territoires ciblés tels que le Maroc, l'Inde, le Brésil, le Moyen Orient et la Chine.

L'enjeu

Compléter les moyens mis à disposition des clients (web), en développant la prise de réservation téléphonique.

Dans quel contexte avez-vous fait appel à Webhelp ?

Olivier Jacquet, Directeur Commercial de Louvre Hôtels
 Courant 2007, le groupe Louvre Hôtels a cherché à se recentrer sur ses activités de cœur de métier, et à détecter les tâches qui pouvaient être confiées à un prestataire. Nous souhaitons également à ce moment là développer un nouveau canal de vente, et étions à la recherche d'un expert de la relation client par téléphone pour gérer la prise de réservation téléphonique.

Quelles raisons vous ont amené à choisir Webhelp ?

OJ : La pertinence de la proposition Webhelp, avec un modèle mixant du local et de l'offshore. Le positionnement d'apporteur de conseil. Webhelp ne s'est pas contenté de répondre à notre appel d'offres, mais s'est montré source de réflexion et de proposition. L'encadrement mis en place pour piloter la prestation avec le rôle de directeur de compte comme interlocuteur unique.



Olivier Jacquet
Directeur Commercial
Louvre Hôtels

Olivier Jacquet a débuté sa carrière en 1990 en Opérations dans divers hôtels indépendants, puis a rejoint en 1998 l'hôtel Concorde Saint-Lazare pour occuper les fonctions de Responsable des Ventes France, puis USA. Il y deviendra Directeur Commercial & Marketing en 2001.

En 2003, il intègre le groupe Europcar International comme Directeur des ventes Amérique du Nord & Moyen Orient.

En 2008, il prend les fonctions de Directeur Commercial chez Louvre Hôtels.

“ Nous avons gagné des points précieux sur notre taux d'occupation en développant et en professionnalisant le canal téléphonique avec le concours de Webhelp. ”

Quelles prestations avez-vous confiées à Webhelp ?

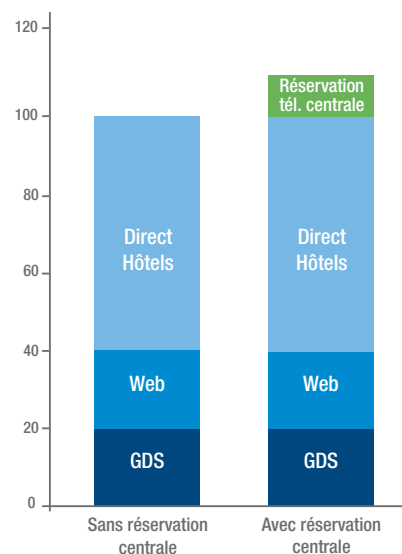
OJ : Nous avons confié il y a un an et demi à Webhelp une première activité, qui était celle de la réservation ; soit la totalité de nos lignes de réservations centrales (grand public, carte de fidélité, partenariats, corporate), l'équivalent de 100 000 appels par an, traités en français, anglais et espagnol. Nous avons aussi confié à Webhelp le débordement des lignes de réservations de 60, bientôt 80, de nos hôtels Première Classe. Suite au démarrage réussi sur les métiers de la réservation, le centre de contact a aussi été confié à Webhelp. Entre autres activités, le traitement des mails et courriers de réclamation de niveau 1, ainsi que la hotline à destination de nos hôtels.

Quelle a été la Valeur Ajoutée de Webhelp ?

OJ : Webhelp, avec son regard neutre, joue parfaitement son rôle d'alerteur et nous permet, par le biais des remontées hebdomadaires de ses téléconseillers, de réagir rapidement et efficacement aux réclamations de nos clients. C'est aussi une vitrine de la relation client : les conseillers portent les valeurs et les processus de LH, grâce au training de formation qui leur est dispensé, et

à une vraie stabilité des équipes en place.

En outsourcing chez Webhelp, nous avons sensiblement réduit nos coûts. Et puis Webhelp est plus à même que nous ne l'étions, de gérer l'effet de saisonnalité ou l'amplitude d'ouverture, très critiques dans notre activité et nous avons ainsi une équipe dimensionnée en permanence en fonction de notre volume d'activité. Enfin, l'externalisation des prestations de réservations nous a permis de profiter de l'expertise de Webhelp dans la gestion de la relation client. Nous avons ainsi professionnalisé et standardisé nos discours de vente, et nos procédures de crosssell. Ce qui nous a permis de gagner quelques points en plus de transformation d'appels en réservations.



Les plus Webhelp

- Un accompagnement RH sur les centres qui permet un training de formation performant, et une forte stabilité des équipes en place sur le projet.
- Une équipe dédiée au siège, où l'encadrement mis en place pour piloter la prestation nous a permis de bénéficier de conseils et de propositions pertinentes sur l'organisation de notre Service Client.

