

32^{ème} Rencontre Trait d'Union avec Jean-Luc Chrétien au Pullman Paris Rive Gauche le 4 décembre 2008



Chers amis,

Une nouvelle fois nous voilà réunis nombreux pour une belle soirée de notre association Trait d'Union qui reçoit en cette fin d'année Jean-Luc Chrétien.

Bonsoir Jean-Luc.

Vous êtes Directeur Général de la Distribution de l'Hôtellerie et Membre du Comité Exécutif de Accor.

Vous avez rejoint le Groupe en 2007, mais, c'est un retour aux sources puisque vous avez déjà travaillé chez Accor voilà plusieurs années. Entre temps vous avez occupé des fonctions importantes chez Disney et la SNCF, entre autres, et je pense que vous allez nous en dire quelques mots.

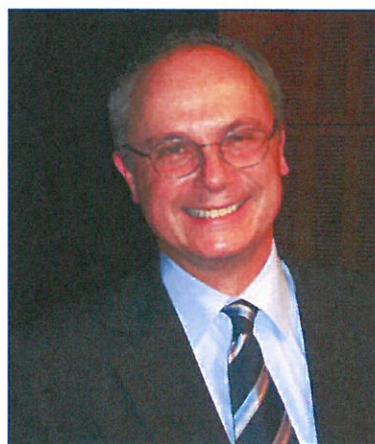
Votre expérience dans le domaine de la commercialisation et ses différents canaux, constitue un atout important pour Accor, surtout dans une période de crise que le monde entier connaît actuellement.

Nous sommes donc impatients de vous écouter répondre aux questions de notre ami Christophe Guillemot.

Avant de vous passer la parole, laissez moi remercier sincèrement Roy et ses équipes pour leur superbe accueil dans ce beau Pullman et pour les conditions qu'ils ont bien voulu consentir à notre association.

Bonne soirée à tous.

*Discours de Louise Huet Tocny
Présidente Fondatrice*



En introduction à cette soirée Trait d'Union qui recevait Jean-Luc Chrétien au Pullman Paris Rive Gauche et qui a réuni près de 100 personnes, Christophe Guillemot a rappelé le cursus du Directeur Général de la Distribution de l'hôtellerie et membre du Comité Exécutif de Accor.

En effet, après avoir travaillé chez Accor en 1985 pour la région Asie-Pacifique, Jean-Luc a effectivement poursuivi sa carrière chez Disneyland Paris puis Pierre et Vacances et enfin à la SNCF avant son retour dans le Groupe.

Christophe lui a donc demandé quel regard il portait sur le Groupe après tout ce temps. Jean-Luc Chrétien a simplement dit que le Groupe était à la fois très différent et très semblable. Différent par la taille, par le poids de certaines régions, comme l'Asie-Pacifique qu'il a bien connue, et par l'existence de services transversaux qui servent de support aux opérations mondialement. Mais aussi semblable par le fait que le facteur humain est toujours au centre de la préoccupation des Dirigeants, qu'il existe toujours une confiance accordée aux gens et que l'innovation est au cœur de l'esprit Accor.





Répondant à une question sur le rôle de la distribution, Jean-Luc Chrétien a précisé que la distribution a pour objectif de soutenir les ventes dont elle est complémentaire. En autres termes, la distribution met en place le cadre qui va permettre de développer les ventes au travers de différents canaux dont Internet constitue aujourd'hui l'une des composantes majeures.

Jean-Luc Chrétien a rappelé que la Direction Générale de la Distribution de l'Hôtellerie regroupe les systèmes de réservation (TARS), les ventes globales, le e-commerce, les centres d'appel et la fidélisation.

Il a également souligné que la mise en place de accorhotels.com avait été une étape importante dans l'histoire du Groupe et il a insisté sur le fait qu'au-delà d'un site de réservations, accorhotels.com devait devenir un véritable site de ventes avec un marketing de plus en plus personnalisé en fonction des profils de chaque client (« one to one »). Jean-Luc Chrétien a poursuivi sur l'importance des partenariats stratégiques avec des sites de distribution. Enfin, il a poursuivi sur la recherche de synergies avec Accor Services qui a toujours constitué une formidable école de vente et dont la mutation technologique actuelle ouvre des perspectives d'approche commune en termes de fidélisation et de distribution.

A une question de la salle sur la fidélisation, Jean-Luc Chrétien a expliqué que A|Club, la carte de fidélité lancée le 15 septembre 2008, est le 1er programme multimarques mondial chez Accor. Il a annoncé qu'il y avait déjà 800.000 porteurs avec une progression de 10.000 par jour et que l'objectif était d'en compter 5 millions actifs en 2012.

L'auditoire a été captivé par cet exposé extrêmement pédagogique qui a permis de comprendre à la fois l'efficacité et la nécessité de la distribution dans le Groupe. C'est autour d'un apéritif servi par les équipes du Pullman Paris Rive Gauche que s'est terminée cette rencontre. Trait d'Union souhaite vivement remercier Roy Powell et ses collaborateurs pour leur chaleureux accueil.

Michel Laffont, Président de l'Antenne régionale Trait d'Union Accor Sud Ouest, nous a fait le plaisir d'être avec nous pour cette Rencontre.



Pour nous joindre :

**Association Trait d'Union Accor
LES ECRINS - ACC 504
3, rue de la Mare Neuve
91021 EVRY Cedex**

Tél. bureau de l'Association - **01.61.61.79.40**

e.mail : TRAIT_DUNION@accor-hotels.com