

Chers amis, Cher Jean-Luc,

Après l'assemblée générale et le conseil d'administration qui ponctuent la 13^{eme} année de notre belle association, toujours très vigoureuse, nous voila réunis pour une nouvelle rencontre.

Ce soir, nous accueillons Jean-Luc chrétien, directeur général des ventes, de la distribution et de la fidélisation Accor.

Pour ce qui est de la fidélisation, en ce qui nous concerne, vous savez qu'elle est totale pour Accor de la part de tous nos adhérents.

Plaisanterie mise a part, vos domaines de responsabilités, mon cher Jean-Luc, touchent a des enjeux cruciaux pour l'entreprise.

En particulier celui de la distribution qui devient excessivement concurrentiel avec les fameuses olta (on line travel agencies).

Cet univers complexe qui s'appuie sur de nouvelles technologies en permanente évolution mérite bien que vous nous aidiez a mieux comprendre ce que certains appellent « les vampires du web ».

Il est également très important que vous nous expliquiez en quoi les techniques de ventes changent et comment il devient essentiel de maitriser entre autres, le crm (customer relationship management).

Mon cher Jean-Luc, vous êtes un expert reconnu dans tous ces domaines et c'est donc un vrai plaisir et un grand honneur de vous recevoir et de vous écouter ce soir.

Je laisse maintenant la parole à notre vice-président Claude Moscheni qui vous posera les premières questions avant de passer aux questions de nos amis.

Bonne soirée.