

AccorHotels réinvente l'accueil de ses clients



LEGEND

SO
SOFITEL

SOFITEL

M
GALLERY

PULLMAN

NOVOTEL

Mercure

MAMA
SHELTER

adagio

ibis

ibis
STYLES

ibis
budget

Objectifs

Se recentrer
sur le cœur du métier, et la
relation humaine avec les clients..

...Tout en s'appuyant sur le
le plan digital du Groupe



Enjeu n°1

Assurer que le **parcours client** est fluide et clair pour tous



Enjeu n°2

TRAVAILLER, dans le détail

chaque étape du parcours clients avec les opérationnels,

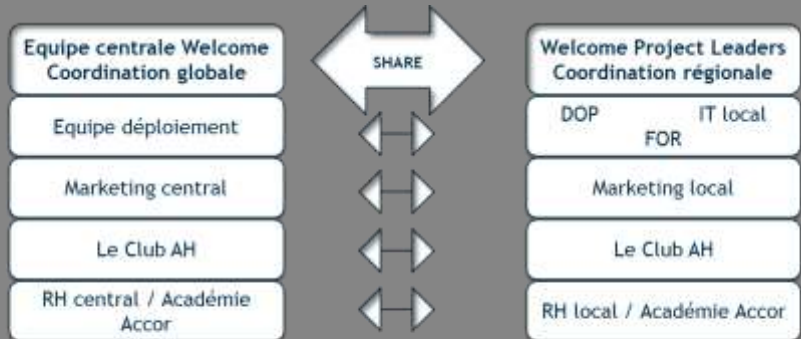
En intégrant les spécificités locales



Enjeu n°3

Accompagner le déploiement partout dans le monde, mettre en place une **gouvernance claire**

GOVERNANCE « DOUBLE », centrale et locale



RESPONSABILITES CENTRALES

S'assurer que tous les supports de déploiement sont livrés
Echanger sur les nouveautés
Superviser le planning de déploiement
Partager les bonnes pratiques entre Welcome Project Leaders

RESPONSABILITES LOCALES

S'assurer que les équipes sont impliquées,
informées et responsables
de leur zone d'expertise

Enjeu n°4

TRANSFORMER & ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES

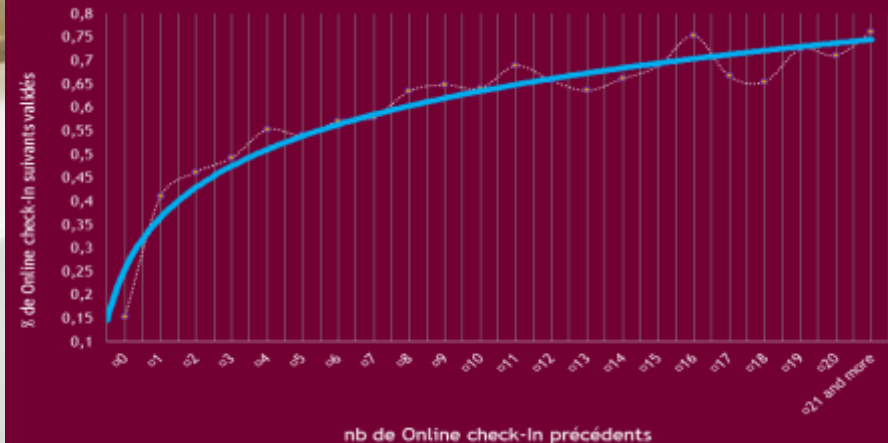
- ❖ Démarrer **les labs** le plus tôt possible
- ❖ Faire des **pilotes**
- ❖ Ancrer les procédures
- ❖ Accompagner avec des **films ludiques**



Enjeu n°5

Assurer une visibilité sur les retours clients et les volumes

Et s'assurer que l'on puisse suivre le **comportement clients**



Donner de la vision aux équipes pour l'avenir

*Partager l'envie
pour les futurs projets*



POUR TOUS NOS CLIENTS



Expérience hôtel
enrichie, simple et
personnalisée





Feel Welcome

SOFITEL
LEGEND

SOFITEL
SO

SOFITEL



PULLMAN

NOVOTEL

Mercure

MAMA
SHELTER

adagio

ibis

ibis
STYLES

ibis
budget