



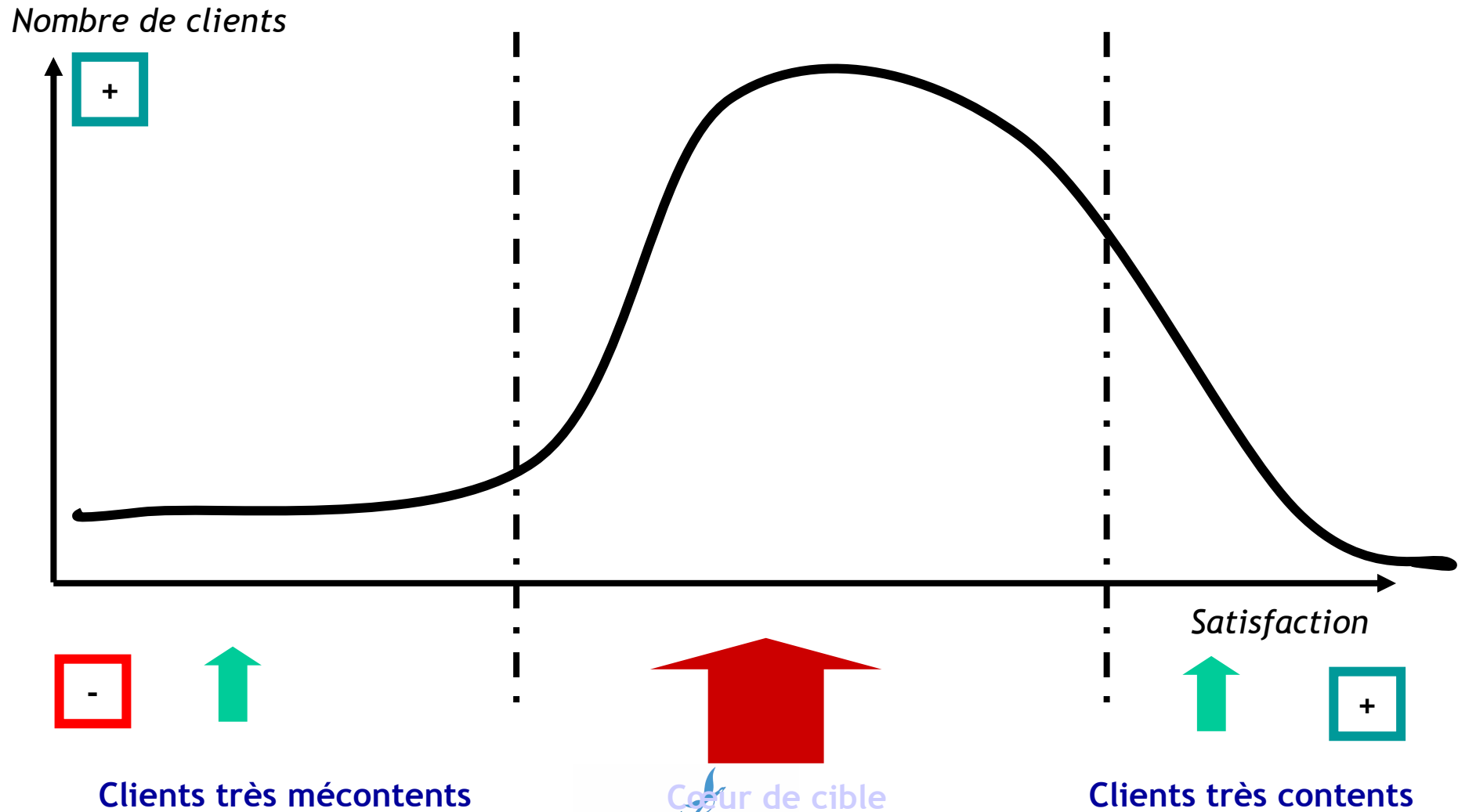
L'engagement consommateur

Le contrat 15 Ibis

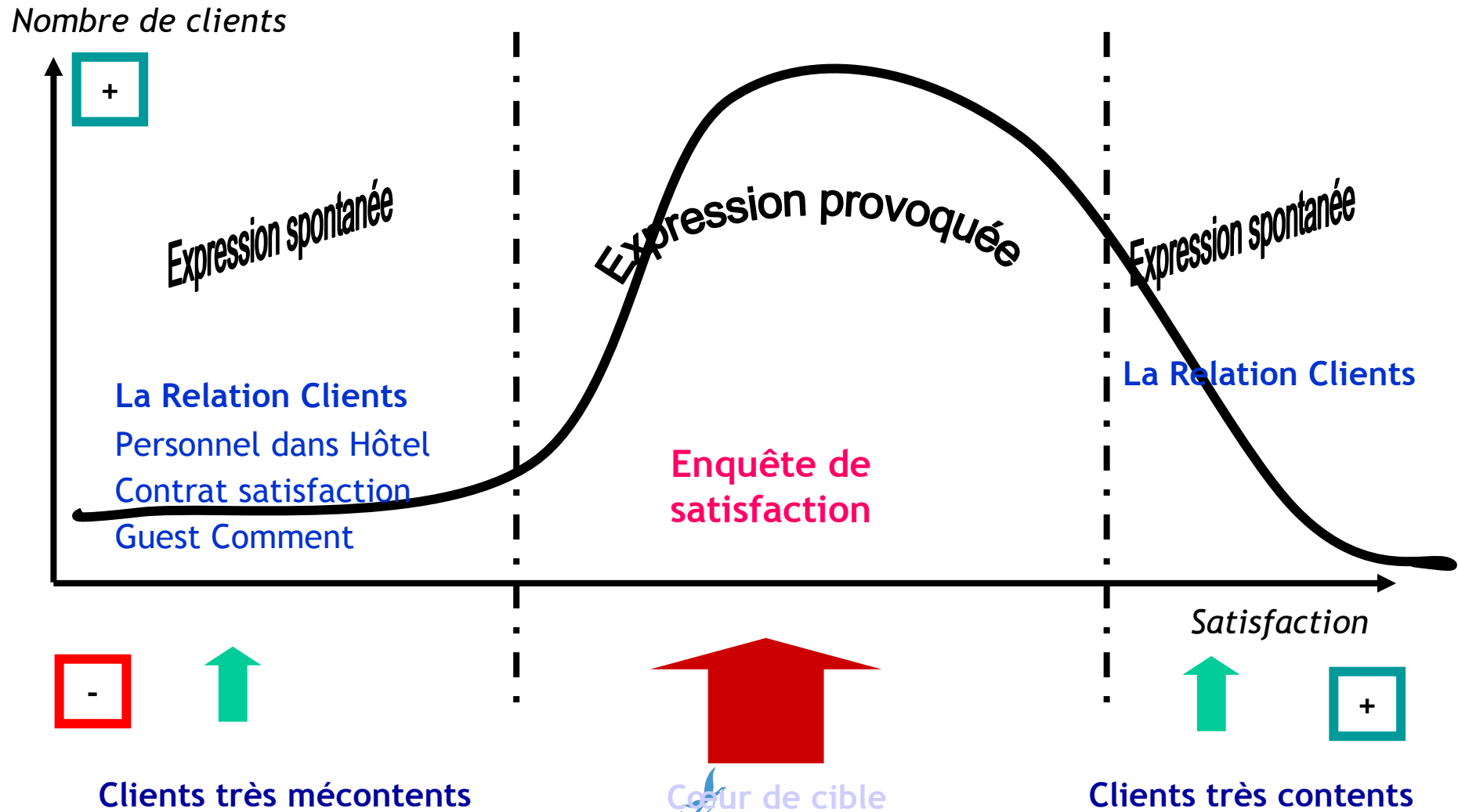
Novembre 2005
Services Clientèle Accor



L'EXPRESSION DE LA SATISFACTION



L'EXPRESSION DE LA SATISFACTION



LE BON OBJECTIF

Le zéro Défaut n'existe pas !

**le bon objectif :
Zéro Client repart avec un problème
non résolu**

**Se mettre en position de pouvoir résoudre
les problèmes et les dysfonctionnements**

Définition et conséquences d'un engagement qualité

C'est un élément mobilisateur pour une équipe, en vue d'assurer la satisfaction des clients. C'est une garantie qui :

Fixe un contrat clair, l'entreprise doit définir le rôle et les responsabilités de chacun dans la réalisation du service,
Constitue un révélateur des insatisfactions des clients et des causes de ces insatisfactions.

Elle permet ainsi :

de savoir ce qu'il faut faire pour satisfaire la clientèle,
de créer un système pour découvrir, comprendre et rectifier les erreurs.

Apporte aux clients un moyen d'exposer leurs griefs et de passer du stade de client mécontent à client fidèle.

Historique

- En 1993
 - Sortie de crise
 - Taux d'occupation en baisse
 - Construction du succès à travers la réalisation du projet Ibis 2003
- Ce qui a été mis en place en 1996
 - La nouvelle chambre 2003
 - Le nouveau logo
 - Le contrat de satisfaction
 - La démarche qualité Iso
- Les défis 2002
 - Associer les équipes à la démarche
 - Mise en place d'une formation
 - Cohérence du réseau
 - Mesurer la satisfaction de la clientèle

Les objectifs

- Satisfaire et fidéliser les clients,
- Rendre les équipes responsables pour garder notre avance et si possible creuser l'écart,
- Diminuer le nombre de lettres de réclamations en réglant les problèmes sur place

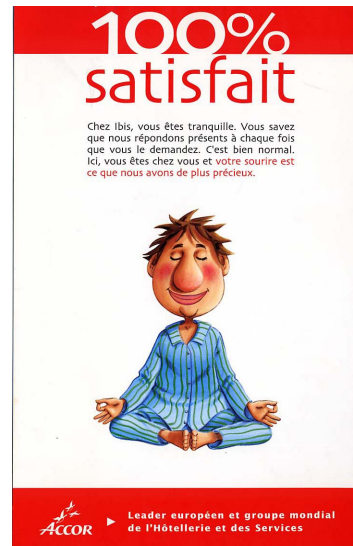
L'engagement

« nous nous engageons à résoudre en 15 minutes maximum tout problème dont nous pourrions être responsable pendant votre séjour. Si nous ne pouvons pas remplir ce contrat, vous seriez notre invité... »



- ❖ Un engagement fort et pro-actif visant à satisfaire le client pour trouver la solution.
- ❖ Une responsabilisation des collaborateurs qui ont l'autonomie d'appliquer le contrat.
- ❖ Un outil de fidélisation à la marque.

La communication



Dans l'hôtel: certificat ISO, Poster, affichette Contrat 15 dans le hall et la chambre

Les coûts

- 38 014 interventions, 34 431 traitées avec succès soit un taux de réussite de 90.6 %
- Coût moyen de remboursement de 37 euros
- 12 Remboursements / 10 000 chambres louées en France

* Informations extraites des cahiers et des fiches de réclamations enregistrées dans les hôtels Ibis France

A stylized world map in a light blue color, centered on the Atlantic Ocean, set against a darker blue background. The map shows the outlines of the continents.

Merci de votre attention

Novembre 2005
Services Clientèle Accor

