



**HOSPITALITY**  
AWARDS

Meilleure initiative  
en matière d'

**EXPERIENCE  
CLIENT**

**XI**

Rendez-vous le 15 novembre 2010  
Save the date: November 15<sup>th</sup> 2010  
InterContinental Paris Le Grand  
[www.hospitalityawards.com](http://www.hospitalityawards.com)

**HOSPITALITY**  
AWARDS

# MEILLEURE INITIATIVE EN MATIERE D'EXPERIENCE CLIENT

Ce trophée récompense une initiative développée par un groupe hôtelier ou un hôtel indépendant qui a pour but d'établir une relation privilégiée et durable avec le client. Cette initiative doit améliorer l'Expérience Client dans l'hôtel dans le cadre d'un programme de reconnaissance, de fidélisation, d'engagement qualité ou de service Plus. L'initiative sera évaluée sur les trois critères suivants:

1. L'importance et l'originalité du programme
2. La qualité des outils destinés à améliorer la relation et son expérience positive dans l'établissement
3. L'efficacité en matière de fidélisation client, de mesure de qualité, de retombées sur le chiffre d'affaires

**mkg**  
GROUP

**HOSPITALITY**  
AWARDS

**mkg**  
GROUP

## DESCRIPTION

- Dans quel cadre se développe cette initiative en matière d'Expérience Client :
  - Gestion de la relation client
  - Démarche qualité
  - Autre
- Depuis combien de temps est-elle mise en œuvre ?
- Pour quelle raison, après quel constat l'avez-vous mis en œuvre ?
- Quels sont les objectifs poursuivis :
  - fidélisation des clients,
  - développer la reconnaissance des clients,
  - meilleure réponse à un besoin exprimé,
  - accroître la recette client,
  - acquérir de nouveaux clients,
  - cibler les clients les plus rentables,
  - réduire les coûts de structure...)
  - autres...

Votre logo Noir/Blanc  
(ne pas dépasser les  
limites du bloc) Merci!

**HOSPITALITY**  
AWARDS

# CONCEPTION

- Avez-vous réalisé des études et enquêtes préalables au lancement de cette initiative ? (principaux enseignements)
- Avez-vous fait appel à des prestataires extérieurs pour gérer votre programme ?

**mkg**  
GROUP

Votre logo Noir/Blanc  
(ne pas dépasser les  
limites du bloc) Merci!

**HOSPITALITY**  
AWARDS

## MISE EN ŒUVRE

- Quels sont les principaux outils que vous utilisez pour mettre en œuvre votre initiative (CRM, Démarche Qualité, ...) ?
- Avez-vous une équipe dédiée à votre programme / votre démarche ?
- Quelle est la fréquence des informations recueillies ?
- Quel est le montant de l'investissement réalisé ?
- Sous quelles formes ?

**mkg**  
GROUP

Votre logo Noir/Blanc  
(ne pas dépasser les  
limites du bloc) Merci!

**HOSPITALITY**  
AWARDS

# CONTRÔLE ET PERFORMANCES

- Quels outils/méthode d'analyse permettent de mesurer l'efficacité de votre initiative ?
- Quels bénéfices en avez-vous retiré, en termes :
  - d'amélioration de la relation entre les clients et le personnel
  - d'augmentation des revenus
  - d'amélioration de la productivité du personnel
  - de la réduction des contentieux

**mkg**  
GROUP

Votre logo Noir/Blanc  
(ne pas dépasser les  
limites du bloc) Merci!

**HOSPITALITY**  
AWARDS

## CONSIGNES

N'hésitez pas à fournir toute information supplémentaire à ce questionnaire et à joindre les documents que vous jugerez utiles (plaquettes, brochures, plans, photos, communiqués et articles de presse)...

Merci de ne pas dépasser un nombre de 20 diapositives et de privilégier l'aspect visuel pour faciliter la compréhension du jury lors de la projection de ce document.

Un film d'une durée maximum d'une minute est recommandé pour présenter votre projet. Il pourra être utilisé lors de la cérémonie qui met en scène les finalistes de chaque catégorie.

Tous les candidats de chaque catégorie devront fournir un logo de leur enseigne en haute définition (format Illustrator vectorisé)

**Le dernier délai pour la remise du dossier de candidature est le 17 septembre 2010**

Pour toutes informations supplémentaires, merci de nous contacter au +33 (0)1 56 56 87 95 / [events@mkg-group.com](mailto:events@mkg-group.com)

**mkg**  
GROUP