CONVENTION DE LA FRANCHISE
ET
DES PARTENAIRES FRANCE

Bordeaux 2015

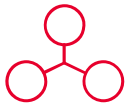
TRANSFORMER IBIS

LES QUATRE LEVIERS DE LA TRANSFORMATION POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT & ÉQUIPE +++

MODERNISATION
DE NOS ESPACES

NOUVELLE CULTURE
MANAGÉRIALE

CLIENT &
ÉQUIPE



ORGANISATION
DU TRAVAIL

NOUVEL ESPRIT
DE SERVICE

TRANSFORMER IBIS

LES QUATRE LEVIERS DE LA TRANSFORMATION POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT & ÉQUIPE +++

MODERNISATION
DE NOS ESPACES

POURSUIVRE ET FINIR LA MODERNISATION DU RÉSEAU

CHAMBRES

Sweet Bed à 100%
Des solutions adaptées

SERVICES
GÉNÉRAUX ARCHANGE

Accélérer le déploiement

OFFRE IBIS KITCHEN

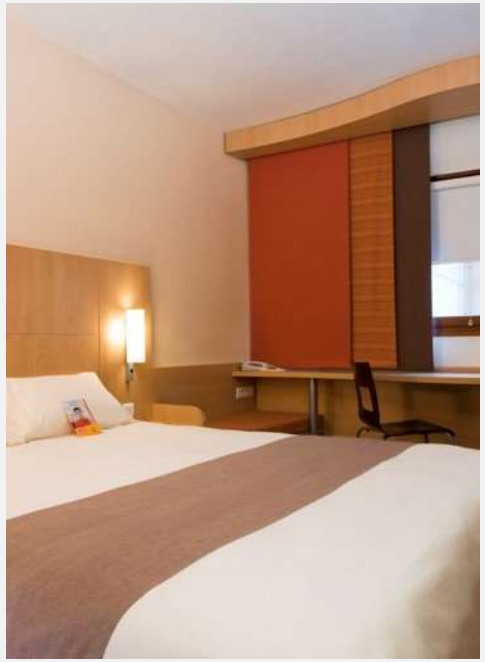
Poursuivre
le déploiement

RÉUNIONS

Lancer l'offre

POURSUIVRE ET FINIR LA MODERNISATION DU RÉSEAU

Total ibis France



COQUELICOT

48%

NEW DREAM

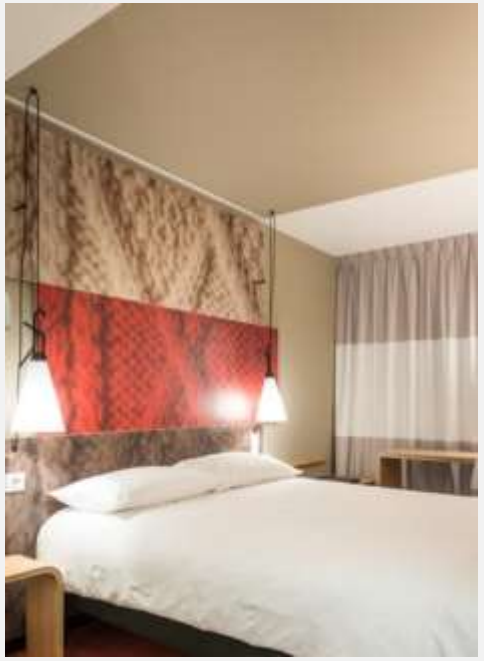
12% (+1 pt)

POPPY BLUE

7% (+1 pt)

RESTE
28%
(-4 pts)

CHAMBRES ET COULOIRS
Des solutions adaptées



SWEET ROOM

5% (+2 pts)

POURSUIVRE ET FINIR LA MODERNISATION DU RÉSEAU

Total ibis France

RESTE
52%
(-4 pts)

NEW GEN
18%

SERVICES GÉNÉRAUX

ARCHANGE
30% (+4 pts)

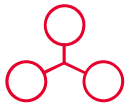
TRANSFORMER IBIS

LES QUATRE LEVIERS DE LA TRANSFORMATION POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT & ÉQUIPE +++

MODERNISATION
DE NOS ESPACES

NOUVELLE CULTURE
MANAGÉRIALE

CLIENT &
ÉQUIPE



ORGANISATION
DU TRAVAIL

NOUVEL ESPRIT
DE SERVICE

TRANSFORMER IBIS

LES QUATRE LEVIERS DE LA TRANSFORMATION POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT & ÉQUIPE +++

NOUVELLE CULTURE MANAGÉRIALE

TRANSFORMER LA CULTURE DE SERVICE

EXPÉRIENCE CLIENT

ENVIE DES ÉQUIPES

MANAGEMENT APPROPRIÉ

TRANSFORMER LA CULTURE DE SERVICE

EXPÉRIENCE CLIENT

ENVIE DES ÉQUIPES

MANAGEMENT APPROPRIÉ

TRANSFORMER LA CULTURE MANAGÉRIALE

UNE CULTURE DE COLLABORATION

Instaurer un nouvel état d'esprit et une vision commune, qui nourrit chacun d'une ambition collective motivante.

TRANSFORMER LA CULTURE MANAGÉRIALE

LES RÉUNIONS DE DIRECTEURS

SENS

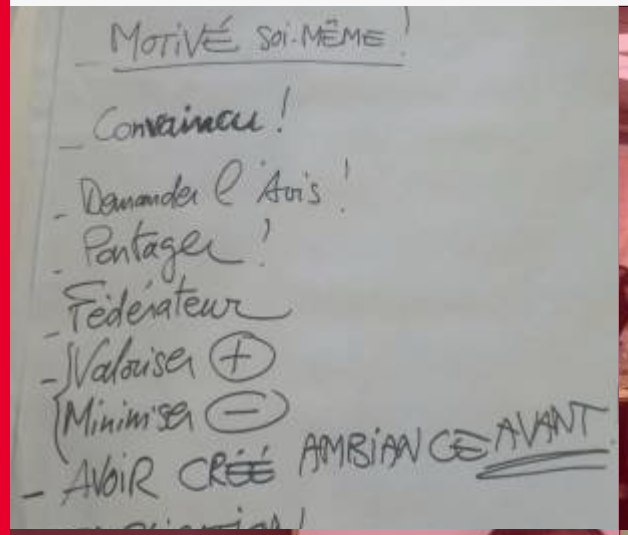
PARTAGE

VÉCU

INSPIRATION

TRANSFORMER LA CULTURE MANAGÉRIALE

LES RÉUNIONS DE DIRECTEURS



TRANSFORMER IBIS

LES QUATRE LEVIERS DE LA TRANSFORMATION POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT & ÉQUIPE +++

MODERNISATION
DE NOS ESPACES

NOUVELLE CULTURE
MANAGÉRIALE

CLIENT &
ÉQUIPE

ORGANISATION
DU TRAVAIL

NOUVEL ESPRIT
DE SERVICE

TRANSFORMER IBIS

LES QUATRE LEVIERS DE LA TRANSFORMATION POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT & ÉQUIPE +++

NOUVEL ESPRIT
DE SERVICE

TRANSFORMER NOTRE ESPRIT DE SERVICE

UN TERRAIN **D'EXPRESSION** DE LA CULTURE DE SERVICE ET DU MANAGEMENT

EXTRA SMile by ibis

LES QUATRE LEVIERS DE LA FORMATION – ESPRIT DE SERVICE

4

ATTITUDES CLÉS POUR DÉLIVRER L'ESPRIT DE SERVICE À NOS CLIENTS

SOYONS	SOYONS	OFFRONS	OSONS
EXTRA ATTENTIFS	EXTRA POSITIFS	UN EXTRA-CHOIX	L'EXTRA INITIATIVE

LES QUATRE LEVIERS DE LA FORMATION – ESPRIT DE SERVICE

ARRIVÉE

1. WELCOME

PERSONNALISÉ

2. LUCKY DAY

RITUEL

CRÉER LA SURPRISE

SÉJOUR

3. THE PLACE TO BE

CONVIVIALITÉ

4. POUR ELLE

OFFRES SPÉCIFIQUES

5. CRÉATEUR DE LIENS

PARTAGE & RENCONTRE

PETIT-DÉJEUNER

L'ATTENTION DU DIRECTEUR

RITUEL

RAPPORTS AUTHENTIQUES

TRANSFORMER IBIS

LES QUATRE LEVIERS DE LA TRANSFORMATION POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT & ÉQUIPE +++

MODERNISATION
DE NOS ESPACES

NOUVELLE CULTURE
MANAGÉRIALE

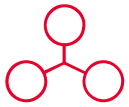
CLIENT &
ÉQUIPE

ORGANISATION
DU TRAVAIL

NOUVEL ESPRIT
DE SERVICE

TRANSFORMER IBIS

LES QUATRE LEVIERS DE LA TRANSFORMATION POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT & ÉQUIPE +++



ORGANISATION
DU TRAVAIL

PLAN DIGITAL

TRANSFORMER L'ORGANISATION DU TRAVAIL

ISO 9001	Abandon de la certification
VOIX DU CLIENT	Trustscore renforcé
AUDITS & STANDARDS	Un moyen, pas une finalité
COMMUNICATION & PRATIQUES	Orientée client

LIGHTER
BETTER

− = +

TOUS ENGAGÉS DANS
LA TRANSFORMATION !

RIEN N'EST POSSIBLE SANS L'ENGAGEMENT DES ÉQUIPES

ET RIEN NE SE FERA SANS LE SOUTIEN DES PARTENAIRES PROPRIÉTAIRES

IBIS

LES RÉSULTATS

RÉSULTATS
CUMUL FIN OCTOBRE 2015

	TO	PM HT	REVPAR
RÉSEAU	69,0% (+0,9 pts)	73,2 (-0,9%)	50,5 (=)
FIL. & MAN.	73,4% (+0,4 pts)	76,6 (-2,2%)	55,6 (-1,7%)
FRANCHISE	66,0% (+0,8 pts)	70,6 (+0,1%)	46,5 (+1,4%)

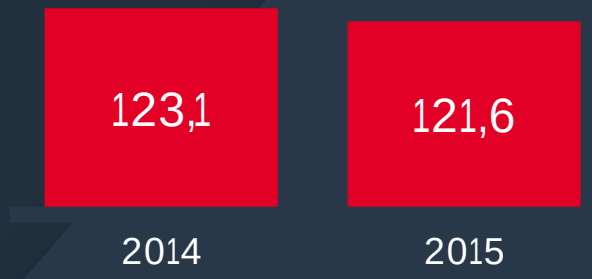
PARTS DE MARCHÉ IBIS
CUMUL FIN SEPTEMBRE 2015

RÉSEAU

Evolution de l'indice **revpar**

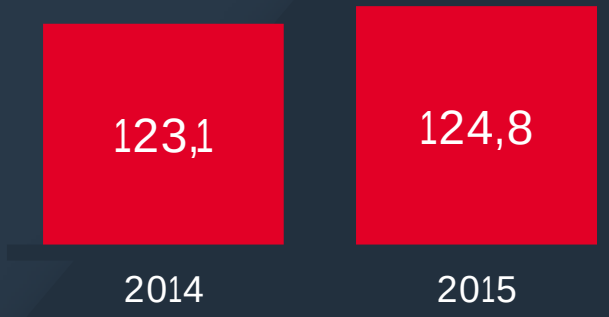
PARIS/IDF

Evolution de l'indice **revpar**



PROVINCE

Evolution de l'indice **revpar**



IBIS
SE MODERNISE

PRODUIT ET OFFRES DE SERVICE

PRESS READER

DIGITALISATION DE LA PRESSE AVEC PRESSREADER BY ACCORHOTELS

77 nouveaux titres disponibles dont
L'Express, Nice Matin, Planète Foot
etc

147
hôtels
déployés

ACCOR HOTELS
Feel Welcome

press reader

ibis

JUKEBOX BY DEEZER–
LE DÉPLOIEMENT CONTINUE

POURSUITE DU DÉPLOIEMENT
DU JUKEBOX BY DEEZER
234 hôtels déployés dont
143 en offre FULL

WEB CORNER TACTILE & NOUVELLE INTERFACE

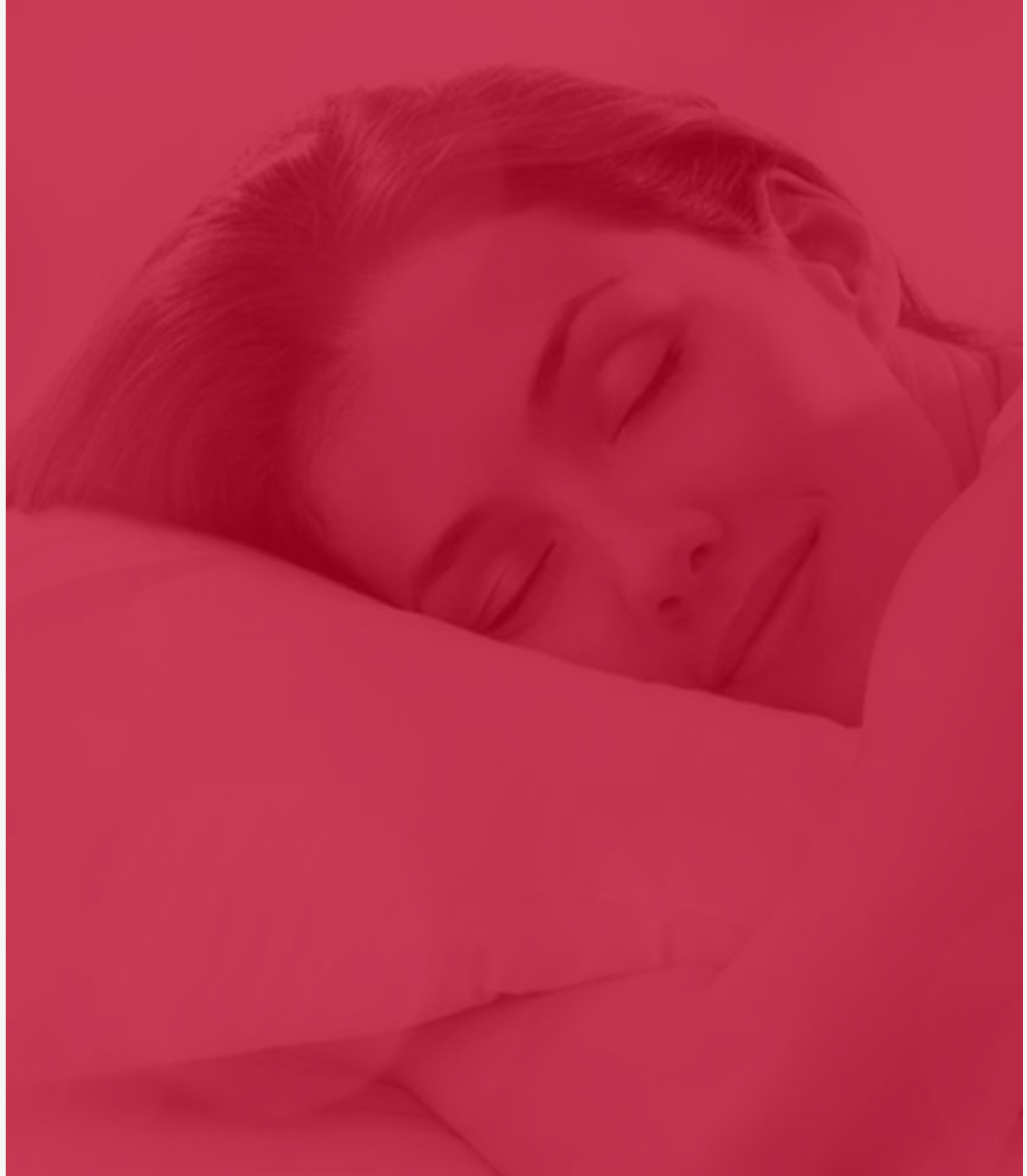
- 330 hôtels ont bénéficié de la nouvelle interface et du changement de matériel

RENOUVELLEMENT DE L'OFFRE TV

- Accompagnement des hôtels vers le MPEG4 : solutions recommandées déjà diffusées
- Impact agencement meuble TV
- Référencement de la nouvelle TV Média Suite

Windows Store Apple Store Google play ibis

Le confort au meilleur prix : la marque vous recommande de renouveler vos oreillers tous les 2 ans !

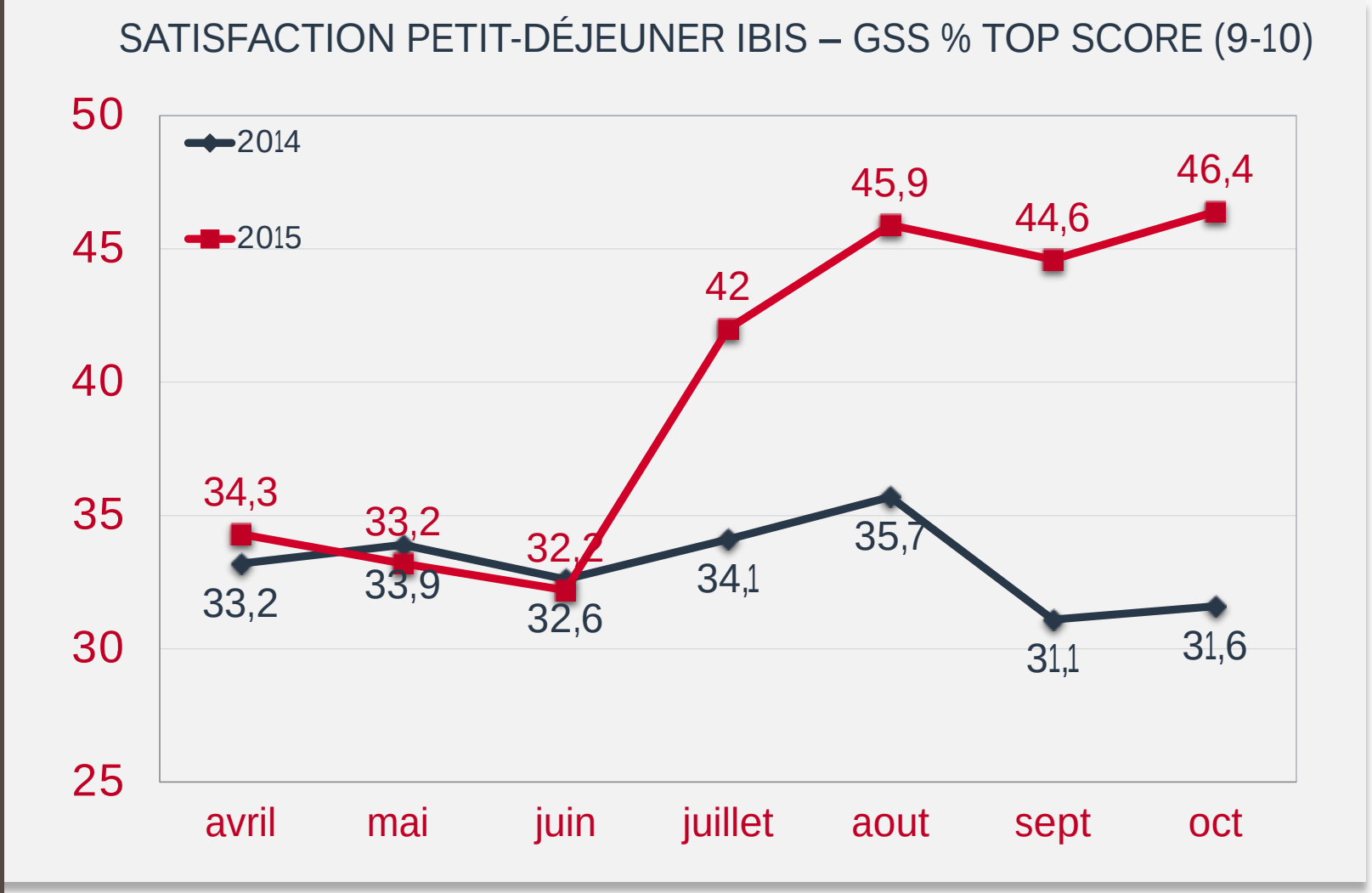


IBIS KITCHEN

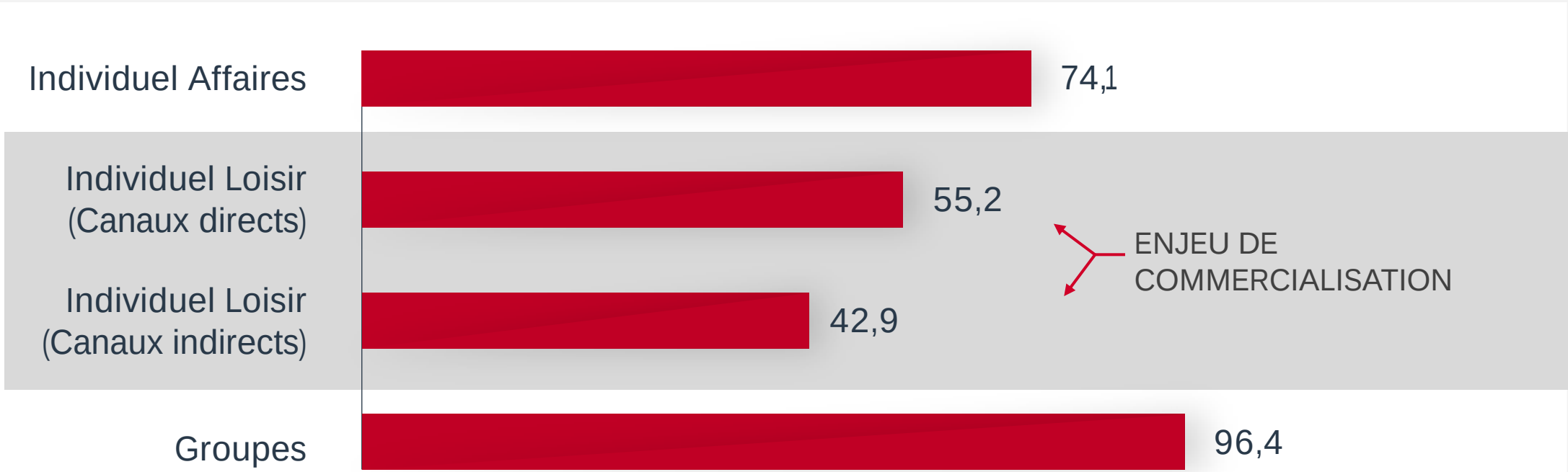
SUCCÈS DU NOUVEAU PETIT-DÉJEUNER IBIS KITCHEN

- Refonte totale du concept
- 100% du réseau déployé sur « D-Day »
- Repositionnement prix Paris/ Province
- Hausse maîtrisée du coût plateau (< 10%)
- Soutien communication & visibilité

ACCUEIL TRÈS POSITIF DES CLIENTS



POTENTIEL DE DÉVELOPPEMENT DU TAUX DE CAPTAGE



MOBILISATION
DES ÉQUIPES

TRANSFORMATION DES OFFRES IBIS KITCHEN

ibis kitchen RESTAURANT

ibis kitchen RESTAURANT

ibis kitchen PIZZA & PASTA

ibis kitchen LOUNGE

REFONTE DU CONCEPT IBIS KITCHEN LOUNGE

SOLUTION CONCEPT OPTIMISÉE POUR LES HÔTELS AYANT
UN ESPACE LOUNGE ET UN POTENTIEL CLIENTÈLE DE 10 À 25 COUVERTS

BAR IBIS

Dépannage / en-cas / Bar

ibis kitchen LOUNGE

Petite restauration / Espace Lounge

ibis kitchen RESTAURANT

25 couverts et plus
Restaurant

LE CONCEPT IBIS KITCHEN LOUNGE

OFFRE

- Offre épicerie / 24-24
- Offre au comptoir

MISE EN SCÈNE

- Visibilité des produits
- Modularité des éléments

EXPLOITATION

- 1 personne + support réception

BUSINESS MODEL :

- CA 100K€ / MARGE 30% / INVEST. < 20K€

LE CONCEPT IBIS KITCHEN LOUNGE

LE CONCEPT IBIS KITCHEN LOUNGE

RENDEZ-VOUS
CET APRÈS-MIDI
À PARTIR DE 16H30
IBIS BORDEAUX
CENTRE BASTIDE

TRANSFORMATION ET MODERNISATION DU RÉSEAU

CHOIX PARMI LES OFFRES
IBIS KITCHEN CLEF EN MAIN OU LIBRE

ACCOMPAGNEMENT DOF
(1er semestre 2016)

ARRÊT DES CARTES ET SUPPORTS DE COMMUNICATION
AVRIL 2017

IBIS

UNE MARQUE AIMÉE

GAGNER LA PRÉFÉRENCE CLIENT !

BUDGET FONDS MARKETING DE **7,1 MILLIONS d'€**
AVEC ACCÉLÉRATION DES INVESTISSEMENTS SUR LE DIGITAL

- Capitaliser sur nos campagnes grand public « Rich&Famous » pour **mettre en avant le service et l'humain**
- Digitaliser les plans **d'actions et de communication** pour construire une relation plus affinitaire
- Développer la visibilité de **l'offre restauration**
- Animer nos points de vente autour de deux thématiques fortes : le sport et la musique

CAPITALISER SUR LE TERRITOIRE « RICH & FAMOUS »

- **S'appuyer** sur les films publicitaires « Rich & famous » qui renforcent l'image service / prix / confort d'ibis
- **Renforcer** l'image de meilleur prix garanti en signant les spots avec ONLYON
- Mettre en place un dispositif puissant en tv / digital avec une présence tactique

UNE CAMPAGNE 2015 PUISSANTE :

630 GRP
Facebook : + 2,5 millions de vues,
YouTube : + 450 000 vues
TV ON : 14, 8 millions de vues

INNOVER AVEC UNE **OPÉRATION D'ENVERGURE** AUTOUR DE LA MUSIQUE

FAIRE DU BRUIT ...

Une scène live dans l'un **des hôtels ibis** avec un artiste très connu

ET FAIRE LE BUZZ !

- Une médiatisation forte sur les réseaux sociaux
- Une opération croisée avec SHAZAM
- Et des places pour vibrer à l'**Accorhotels Arena** !

SHAZAM 21 millions d'applications **téléchargées**

FAIRE VIVRE IBIS SPORT AVEC LE TOUR DE FRANCE

1 | AMPLIFIER NOTRE PRISE DE PAROLE
en activant des opérations sur les réseaux sociaux + influenceurs / bloggeurs

2 | ACTIVER LES OPÉRATIONS dans nos hôtels

3 | FAIRE VIVRE LE PROGRAMME IBIS SPORT

DÉVELOPPER
LA VISIBILITE DE L'OFFRE
RESTAURATION

IBIS KITCHEN

PETIT-DÉJEUNER

ANIMATION POINTS
DE VENTE

CONQUÊTE CLIENTS :
Activation réseaux sociaux
Tournée foodtrucks

@ BIENTÔT
ibis
HOTELS