

Le Better4You

Etude de cas 1TSRH. Durée 2 heures

L'hôtel Better4You va ouvrir dans 6 mois environ. Les travaux ont déjà bien avancé mais vos compétences sont nécessaires sur certains dossiers pour aider la directrice, Mme Brown à ouvrir dans les temps. Cet hôtel appartient à la chaîne 4You, en pleine expansion et le nombre d'unités ne cesse de croître à travers le monde.

L'hôtel comptera **175 chambres** en catégorie **4 étoiles** et sera situé à proximité du périphérique et de la porte de Bagnolet (nouveau quartier branché parisien). Le descriptif de l'hôtel se trouve en annexe 1

Adresse : Hôtel Better4You, 110 rue de Bagnolet. 75020 PARIS.
better4youparis.com

En poste comme chef de réception dans un autre hôtel du groupe 4You, vous allez être nommé assistant manager du Better4You

La directrice de l'hôtel, Mme Brown a déjà réfléchi sur l'aménagement des chambres et les services proposés (voir fiche signalétique annexe 1) mais votre aide lui est nécessaire sur 3 dossiers qu'elle vous demande de lui présenter sous forme de rapport écrit, portant sur :

- L'aménagement du hall de l'hôtel.
- Le style de mobilier à choisir pour aménager les locaux communs
- L'accueil de certains segments clients dans l'hôtel

Dossier n°1 : Le plan du hall

L'architecte, M. Renon vous remet le plan vierge du hall de l'hôtel (annexe 3). Il compte sur votre aide pour réfléchir aux aménagements possibles et pour l'aider à implanter les différents services. A votre disposition également un article du journal « l'hôtellerie » sur l'ouverture d'un boutique hôtel à La Rochelle (annexe 2)

- 1.1 **Lister** au moins 5 services clients devant se trouver dans le hall de l'hôtel. **Justifiez** vos réponses et **rédiger sous forme de tableau**.
- 1.2 **Aménager le hall** de cet hôtel en respectant l'échelle. Doivent apparaître les services destinés aux clients (question 1.1) et les locaux de travail (non traité en question 1.1)

Dossier n° 2 : Le style de mobilier

La sélection des fournisseurs du mobilier du hall et des chambres est à prévoir pour le mois suivant. Afin de préparer les achats vous définissez vos besoins.

- 2.1 **Décrire** les styles de mobilier que vous connaissez et donner pour chacun d'eux leurs caractéristiques principales. Cette question devra être rédigée sous forme de tableau.
- 2.2 Parmi les styles de mobiliers que vous avez proposé dans la question précédente, **choisir** un style de mobilier adapté à l'hôtel en **argumentant**

Dossier n° 3 : Accueil des segments clients dans l'hôtel

Mme Brown souhaite cibler 2 types de clients principaux : La clientèle affaires individuelle la semaine et la clientèle V.I.P le week-end

- 3.1 Vous listez dans un document de synthèse les attentes de la clientèle **V.I.P** au Better4You en produits et de services en fonction du descriptif de l'hôtel
- 3.2 Le segment individuel affaires représentera une part non négligeable de l'accueil des clients dans l'hôtel. Le personnel devant être formé à l'accueil de ce segment, vous remplissez la procédure de réception dans le **cadre du check-in avec reservation** (Annexe 4 à rendre avec la copie)

Annexe 1 : Fiche signalétique du Better4You

Les chambres : Taille des chambres de 18 à 35 m² : Murs en béton brut, puits de lumière, écrans Apple de iMac 24 pouces, produits d'accueil Kiehl, Wifi, four à micro ondes, mini frigos, machine à café, matelas haute densité, coffres individuels. 100 chambres à grands lits, 40 chambres à 2 lits, 35 suites de 45 m².

Le restaurant : 120 couverts, carte type cuisine moderne, décoration soignée et tendance, ticket moyen de 30 à 40 euros, bar cosy, terrasse donnant sur l'extérieur.

Yoga Room : Les clients peuvent participer aux cours de yoga proposés tous les soirs de 19h30 à 21h par l'hôtel. Tarifs sur demande

Salles de conférence : 5 salles de conférence de 15 à 200 personnes avec vidéo projecteur, wifi, ouverture sur la terrasse extérieure.

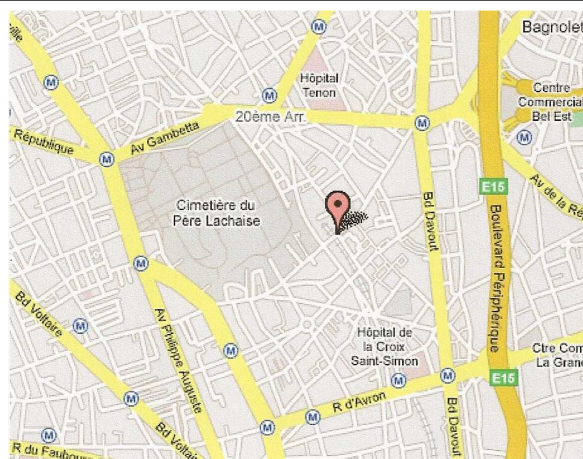
Autres services : Check in et check out express à partir de distributeurs de clés dans le hall, scooters électriques en location dans le parking de l'hôtel, parking de 100 places en sous sol. L'hôtel ne pratique pas le change à double sens.

Le 4You Store : La boutique de l'hôtel. Le client peut acheter des t shirts, accessoires, bijoux et objets de décoration à l'effigie de l'hôtel. Vente en ligne de ces objets depuis le site internet

A 5 minutes de l'hôtel : Boulevard périphérique, cimetière du Père Lachaise avec les tombes célèbres de M. Petrucciani, B. Coquatrix, E. Piaf, P. Deproges, J. Morrison, O. Wilde.... Visites guidées organisées par l'office de tourisme

Juste en face de l'hôtel : La Flèche d'Or, temple de la scène pop rock européenne.

Implantation du Better4You



Le Better4You dans le quartier



Photo des travaux en cours

Annexe 2 : Article paru dans le journal « l'hôtellerie » sur l'ouverture d'un boutique hôtel à La Rochelle

APRÈS TROIS ANS DE DÉMARCHES ET DIX-NEUF MOIS DE TRAVAUX

LE MASQHOTEL OSE LE DESIGN

La Rochelle (17) Ouvrir un hôtel design à Paris, Milan ou Londres pourquoi pas. S'y risquer dans une ville de province telle que Lyon ou Marseille, passe encore. Mais jouer la carte de la déco moderne et ludique dans une ville de la taille de La Rochelle, rien n'est plus inattendu. Et pourtant.



Luminaires design, mobilier aux formes arrondies et art abstrait signent l'originalité de la déco du Masqhotel.

Hormis quelques grandes villes, la province est dite souvent conformiste, voire bourgeoise ou poussiéreuse. Et son hôtellerie suivrait les mêmes règles. Il va donc falloir sérieusement revoir ces idées reçues si l'on en juge par l'hôtel qui depuis quelques mois a révolutionné le paysage hôtelier



Fraîche et revigorante, la salle des petits déjeuners allie le vert pomme du mobilier et le blanc éclatant de la vaisselle.

Rochelais. Situé au coeur de la ville, à cinq minutes du vieux port, le Masqhotel est en rupture avec les codes traditionnels de la décoration hôtelière.

Du temps et du travail

On imagine volontiers qu'une telle démarche a longuement été pensée, étudiée et imaginée jusqu'aux moindres détails avant sa mise en oeuvre. Dans le cas présent, c'est pourtant le hasard qui a poussé un homme, à la fois architecte et hôtelier, à combiner jusqu'au bout ses deux métiers. Déjà propriétaires de deux établissements à La Rochelle, **Michel Dufour** n'a pas toujours cherché à se démarquer par la déco. Ses deux autres hôtels, le B&B et le Saint-Nicolas Comfort, ne jouent absolument pas sur le même tableau. Et même lorsqu'il a décidé de profiter d'un terrain en sa possession pour créer un 3^e établissement, il n'a pas immédiatement pensé à en faire un 'hôtel design'. L'histoire du Masqhotel est née d'un hasard, celui d'un coup de foudre artistique envers deux peintres indonésiens, auxquels Michel Dufour a commandé... une centaine de toiles. Ce sont elles qui, peu à peu, ont scellé le style de l'hôtel. Aujourd'hui, c'est l'une de ces grandes toiles qui reste l'élément dominant du **hall** et du bar lounge. Ses couleurs, le vert, le noir, le blanc, mettent en valeur les volumes et la végétation luxuriante d'une immense jardinière plantée. Mais avant d'en arriver là, il a fallu du temps : trois ans de démarches pour obtenir le permis de construire et l'autorisation d'exploitation, puis dix-neuf mois de travaux pour un montant global de 6 millions d'euros. Au final, *"créer un hôtel design ne réclame pas forcément beaucoup plus d'investissements, estime Michel Dufour, mais beaucoup plus de travail que pour un hôtel 'banal'. Il faut se poser toutes les questions de la décoration, des finitions."* Et encore faut-il en avoir les capacités. L'hôtelier architecte reconnaît bien volontiers que

s'il avait fallu rémunérer son travail personnel sur ce projet, cela aurait considérablement alourdi la note.



Les chambres très épurées sont personnalisées par une toile originale.



Jusqu'aux toilettes de l'hôtel, chaque détail est soigné, et tout est prétexte à souligner l'esprit résolument contemporain de l'établissement.

Ambiance contemporaine et raffinée

Peu à peu, en petites touches, le Masqhotel a trouvé son style. Un design contemporain qui apporte une ambiance raffinée, sortant du déjà vu sans pour autant tomber dans l'excès. Du **hall** d'entrée qui donne le ton jusqu'aux 76 chambres, un code domine : les murs sont

blancs, les sols clairs, l'atmosphère lumineuse et les touches de couleur sont apportées par le mobilier et les accessoires signé de grands noms du design. Et toujours, les toiles abstraites des deux peintres balinais personnalisent les pièces et leur donnent vie. Pour les salles de séminaire et de réception, la modernité allait de soi et est venue naturellement s'accorder avec les équipements de communication high-tech. Le mobilier s'est efforcé d'apporter en plus confort et modularité. Le pari rochelais était osé. Mais la clientèle a répondu avec enthousiasme. Souvent constituée de connaisseurs et d'amateurs de design, elle s'informe sur le mobilier pour appliquer chez elle les idées de Michel Dufour. Et l'adresse est devenue une référence sur La Rochelle : c'est l'hôtel où logent les 'people' venus pour les événements locaux.

Élodie Bousseau

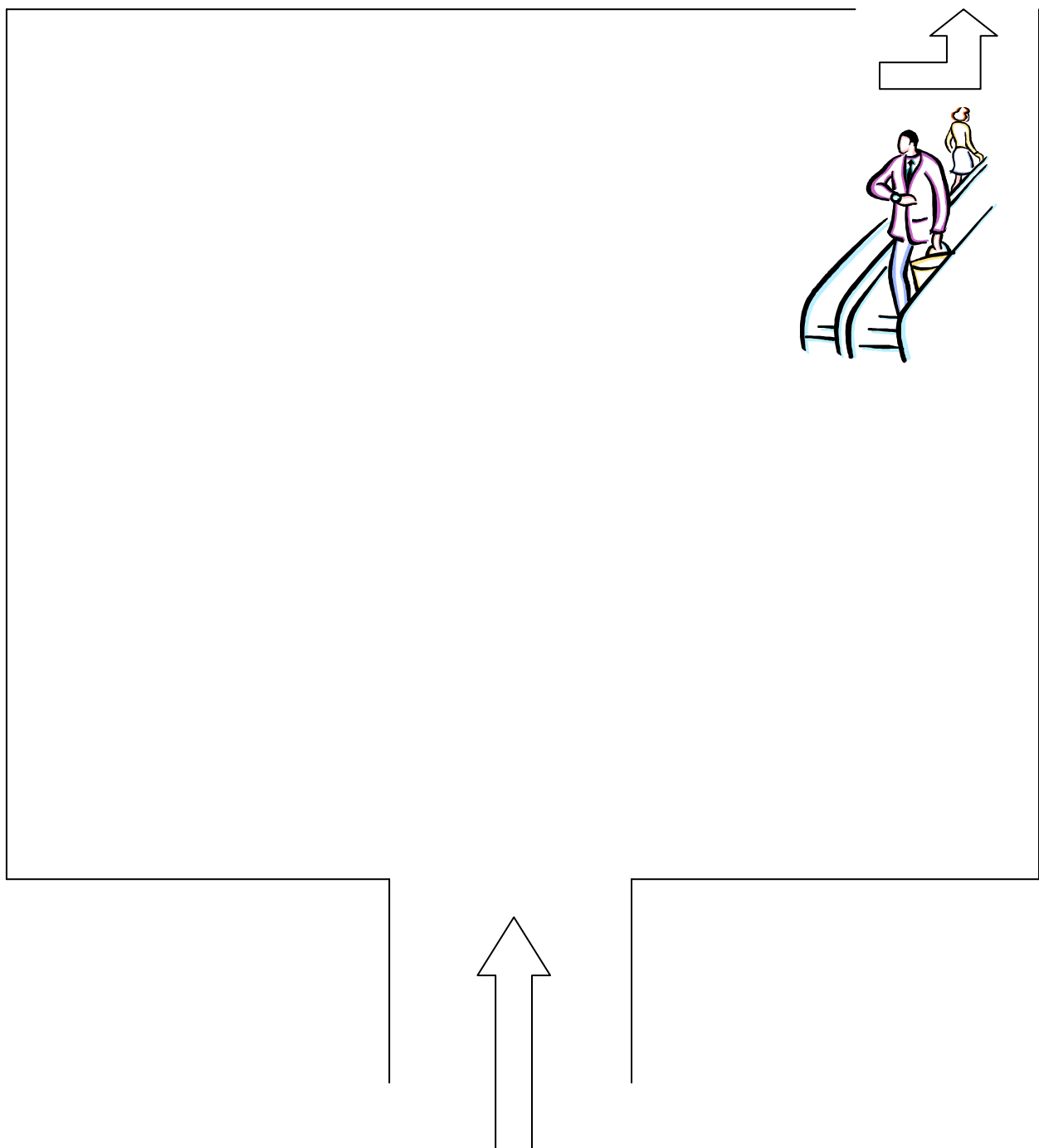
Masqhotel

17 rue de l'Ouvrage à Cornes
17000 la rochelle
Tél. : 05 46 41 83 83
masqhotel.com

Annexe 3 : Aménager le hall de l'hôtel (à rendre avec la copie)

1 cm = 1m

Escalator : Accès aux chambres, au bar et au restaurant de l'hôtel

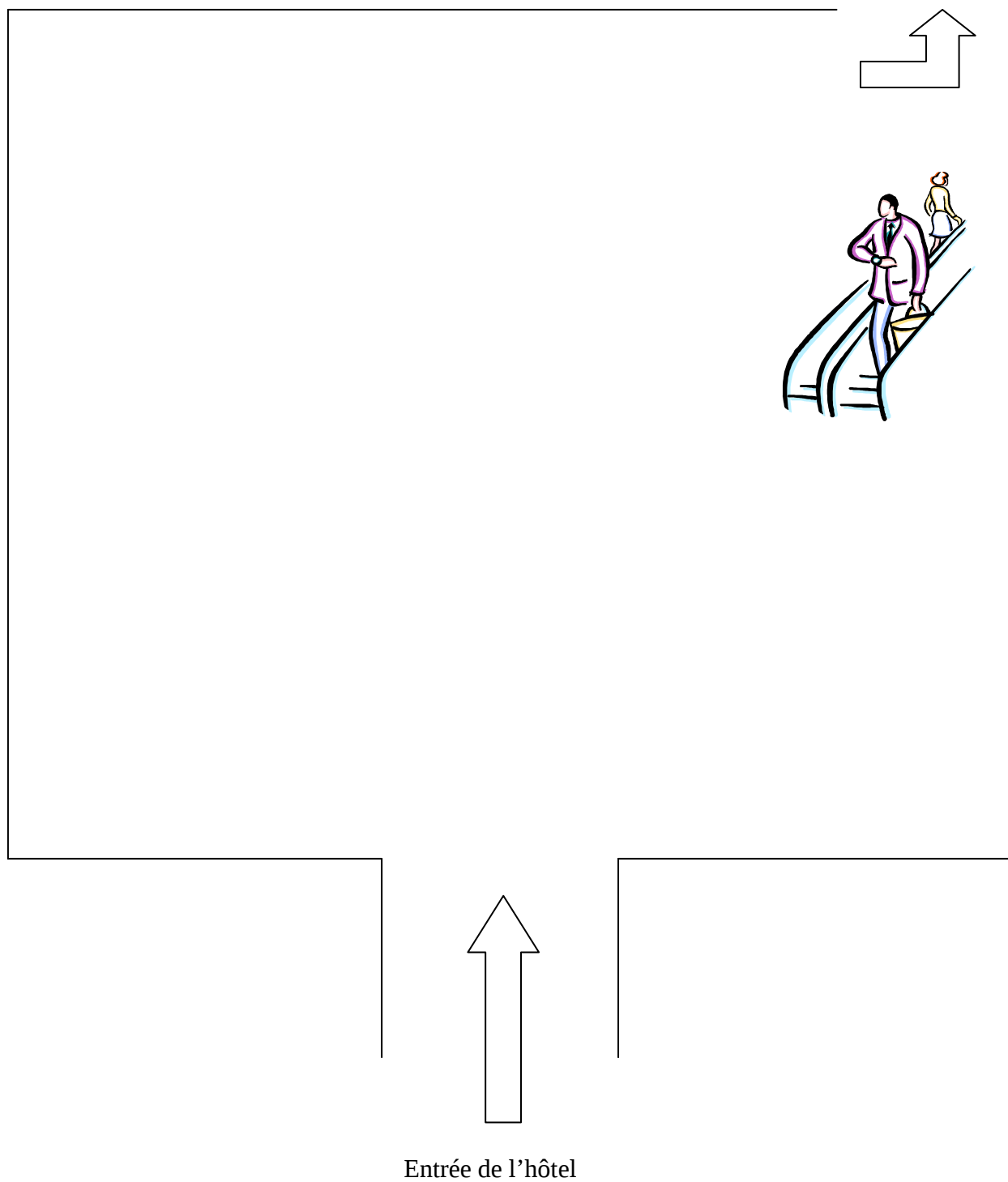


Entrée de l'hôtel

Annexe 3 : Aménager le hall de l'hôtel (brouillon)

1 cm = 1m

Escalator : Accès aux chambres, au bar et au restaurant de l'hôtel



Annexe 4 : Procédure de check-in clients individuels affaires (à rendre avec la copie)

Prise de contact :

Prise en charge :

Continuité :

Prise de congé :

Annexe 4 : Procédure de check-in clients individuels affaires (brouillon)

Prise de contact :

Prise en charge :

Continuité :

Prise de congé :