

## Les étudiants de Rabelais au Club Med Samoens

3868 Route du plateau des Saix  
74340 Samoëns



### Quelques ressources à consulter avant le départ

- [https://www.lepoint.fr/societe/le-club-med-recolte-les-fruits-de-sa-montee-en-gamme-et-n-exclut-pas-l-entree-de-nouveaux-investisseurs-07-09-2023-2534523\\_23.php#11](https://www.lepoint.fr/societe/le-club-med-recolte-les-fruits-de-sa-montee-en-gamme-et-n-exclut-pas-l-entree-de-nouveaux-investisseurs-07-09-2023-2534523_23.php#11)
- <https://www.youtube.com/watch?v=hel-07DQQ6g>
- [https://www.youtube.com/watch?v=5uF-IPY9\\_6Y](https://www.youtube.com/watch?v=5uF-IPY9_6Y)
- <https://photo.capital.fr/l-histoire-du-club-med-en-images-5995#les-premiers-go-etait-deja-de-vrais-fetards-99281>

### Lundi 15 et Mardi 16 Janvier 2024

#### ➤ Le programme

#### Lundi 15 Janvier 2024

- **Départ 6h30** du lycée
- **9h30** - Arrivée sur site
- **9h30-10h00** - Mot d'accueil – Café d'accueil au bar
- **10h-10h20** – Mot d'accueil / Programme
- Dépôt Valises en bagagerie
- **10h30-12h00** – Visite du Resort
- **12h30-14h** Déjeuner sur place restaurant principal
- **14H-16H30** Check in + installation chambre & temps libre piscine, ville, sites
- **17H45** - Rdv réception
- **18H-21h** > Travaux pratique déplacé > étages (service de couverture), chalet parcours expérientiel, espace lounge, boutique, bar, restaurant
- **21h** - Dîner et soirée – offrir un rêve // Thèmes Beige / Blanc / noir
- **Nuit**

#### Mardi 16 Janvier 2024

- 8h-12h - TP déplacé étages (entretien des locaux), lingerie, approvisionnements, réception des commandes
- 12h30-13h30 – Déjeuner
- 13h30-15h30 - Marque employeur – Débriefing par groupe
- Départ 16h du site maximum



**A lire avant le départ la [Brochure Club Med](#)**

+ [les appartements](#)



**[A compléter avant et pendant la visite](#)**

### **Histoire du Club Med**

Le Club Med, abréviation de Club Méditerranée, a été fondé en 1950 par Gérard Blitz et Gilbert Trigano, Club Med est l'inventeur du concept de club et de vacances tout compris.

À l'origine, il s'agissait d'un petit village de vacances sur l'île de Majorque, en Espagne. L'idée était de créer un lieu où les gens pourraient profiter du soleil, de la mer et d'activités sportives, le tout inclus dans un forfait.

Le Club Med a rapidement rencontré un succès croissant et a élargi sa présence à l'échelle mondiale. Il a élaboré le concept novateur de vacances tout compris, offrant une variété d'activités, des spectacles divertissants et une atmosphère conviviale. Ce modèle a progressivement évolué pour englober des destinations situées dans diverses régions, dépassant ainsi le cadre initial de la Méditerranée.

Alors que des aléas financiers subsistent, l'entreprise Fosun qui détient le Club Med depuis 2015 et qui est l'un des plus grands conglomérats du secteur privé chinois lui a apporté son soutien financier afin de relancer la filiale.

C'est en ciblant une clientèle aisée que Club Med a remonté la pente, éliminant progressivement les clubs aux prestations limitées pour multiplier les resorts de luxe.

À l'heure actuelle, le Club Med est devenu une entreprise internationale dans le domaine du tourisme, présente dans de nombreux pays (32 pays), proposant une expérience de vacances unique alliant détente et variété d'activités, de divertissements et une ambiance conviviale et familiale.

Le Club Med n'est pas seulement un club de vacances, c'est également une fondation engagée pour soutenir la jeunesse. Née en 1978, la Fondation Club Med fait partie des plus anciennes Fondations créées par une entreprise en France. Pionnière de l'implication des salariés, puis de celle des clients, elle aide des milliers de GO, GE à s'engager dans des projets de solidarité. Elle figure parmi les toutes premières à avoir encouragé l'engagement des salariés dans des projets de solidarité, ainsi que le recyclage du matériel réformé vers les associations.

Aujourd'hui, la Fondation continue à aller de l'avant en dessinant de nouvelles formes de solidarité, qui mettent à contribution non seulement le temps et les compétences des équipes mais aussi l'ensemble de la chaîne de valeur du Club Med, au profit d'associations de proximité.

### **Présentation du groupe Club Med**

Le Groupe Club Med est une entreprise internationale spécialisée dans le secteur du tourisme et des loisirs. Fondé en 1950, le Club Med propose des expériences de vacances tout compris dans des destinations variées à travers le monde entier. Son concept se base sur l'idée de vacances où les participants peuvent profiter d'un large panel de choix d'activités, de divertissements et de services inclus dans leur forfait (forfait de ski et cours ESF, bars, snacking..)

Au fil du temps, le Club Med a élargi sa présence mondiale, établissant des villages de vacances dans des endroits exotiques, des stations de ski aux plages tropicales. L'entreprise a également diversifié son offre pour s'adresser à un public varié, des familles aux célibataires, et a développé des services haut de gamme avec ses "villages de luxe."

Le Groupe Club Med s'efforce de créer des expériences uniques en mettant l'accent sur l'esprit communautaire, la convivialité et l'exploration. En plus de ses villages de vacances, il propose également des croisières et des offres exclusives, contribuant ainsi à son statut d'acteur majeur du marché du tourisme.

Le groupe compte aujourd'hui 66 Club Med et 25.000 collaborateurs. Les clubs de "Exclusive Collection", un séjour qui peut atteindre plusieurs milliers d'euros. 97 % des Club Med sont aujourd'hui soit haut de gamme, soit très haut de gamme.

Le club Med est un véritable découvreur de destination et de sites exceptionnels. Avec près de 70 resorts réparties sur l'entièreté du globe dont 32 pays d'implantation, le Club Med possède 100% de ses resorts certifiés Green Globe. De plus, 100% de leurs resorts sont classés 4 Tridents & Club Med Exclusive Collection.

### **Présentation du Club Med Samoëns**

#### **Descriptif : classement, nombre de chambres, produits, services, chiffres clés (CA, TO, PM), etc.**

Le Club Med Samoëns est un hôtel 4 étoiles qui possède 423 chambres de la supérieur à la suite en passant par la deluxe avec ou sans balcons.

Le Club Med Samoëns propose aussi 46 Appartements-Chalets Grand Massif avec des hébergements de 3 à 7 pièces, à partir de 4 800€ par personne (adulte) pour une semaine. Avec une terrasse privative, une équipe de Host à leur service, un service de conciergerie des petits-déjeuners et une sélection de repas disponibles en chalet ainsi qu'une cuisine équipée dans chaque chalet et un room service à disposition. Le resort offre aussi des formules offrant des forfaits de ski et des cours ESF, des activités pour les enfants de 0 à 17 ans au Club enfant, des options de bar & snacking, ainsi que des animations et spectacles.

L'établissement compte deux restaurants : Le Skyline et Le Cozy Mountain mais aussi plusieurs bars tels que le Skyline Bar et le Carillon offrant une offre festive et conviviale à travers un bar lounge et cozy.

Il dispose également d'une cave à vin permettant une offre de dégustation de vin.

L'établissement propose aussi plus de 16 activités notamment le spa by Sothys ,des espaces de détente ( sauna, hammam , piscine , salle de fitness)

Le CA est de 1 150 000 000 €. Le TO est de 90% pour la saison d'hiver . Le prix moyen est de 2200€ pour une semaine pour un adulte .

## 1. L'établissement dispose-t-il d'un label ou d'une norme de qualité en lien avec le développement durable ?

**Analysez la politique de développement durable de l'établissement.**

**Listez les mesures mises en place en faveur de l'environnement.**

Le Club Med Samoëns dispose de plusieurs label et normes de qualité en faveur du développement durable qui sont les suivants :

- **Certification BREEAM:** une certification qui atteste d'une construction Éco-certifiée .

Le Club Med s'est engagé à éco-certifié la construction de l'ensemble de ses nouveaux Resorts avec BREEAM ou une certification équivalente selon les régions du monde, certification internationale et indépendante d'écoconstruction parmi les plus reconnues au monde, qui valorise la conception et la construction de différents types de bâtiments.

Aujourd'hui le Club Med déploie cette certification sur la plupart de ses nouveaux villages .

- **Certification Green Globe:** label international et indépendant récompense les professionnels du tourisme dont les activités respectent les nombreux critères du référentiel de certification. L'hôtel met en place des démarches tels que :

- Formation du personnel et sensibilisation de la clientèle
- Optimisation des consommations d'eau et d'énergie
- Tri et recyclage des déchets
- Contribution au développement local grâce notamment aux achats responsables et à la création d'emplois
- Protection de la biodiversité et développement de partenariats avec des experts locaux
- Prévention des pollutions et sécurisation des produits dangereux
- Promotion du patrimoine culturel local.

- **Programme Happy to Care :** Le programme du Club Med mettant en avant les principes de son engagement pour l'environnement visible pour les clients . Il met en avant préserver l'eau , économiser l'énergie , mieux gérer les déchets et vivre des vacances en harmonie avec la nature.

- **Labellisation ATR :** *Labellisation des Circuits Découverte par le Club Med*

**Agir pour un Tourisme Responsable** associe les tour-opérateurs français qui souhaitent construire leurs circuits dans une démarche responsable, pour soutenir le développement de l'économie locale et préserver l'environnement. Ce label veille à la préservation de l'authenticité de chaque destination, de la beauté de l'environnement et des coutumes de nos hôtes en accueillant des groupes de taille limitée avec des guides locaux passionnés , en proposant des activités plus durables et respectueuses de l'environnement.

## 2. L'établissement propose une formule All inclusive, présenter le concept et quelles sont les attentes de la clientèle vis à vis de cette formule.

La formule All inclusive permet de lâcher prise et de profiter de leurs vacances avec sérénité et tranquillité. Cette formule vise à offrir aux clients une expérience de vacances complète où tous les services sont inclus dans un tarif forfaitaire.

Cette offre séjour au ski tout compris comprend l'hébergement, la restauration tout au long de la journée ( petit déjeuner, déjeuner, goûter et dîner) , bar avec de nombreux cocktails et boissons alcoolisées, non alcoolisée...

Les forfaits et cours de ski par l'école de ski nationale sont pris en compte avec là possibilités de plus de 30 activités sportives en station et dans le resort.

L'encadrement des enfants est également pris en charge avec de nombreuses activités ,des espaces de jeux et restaurations dédiés aux enfants ( selon leur âge...)

La formule comprend également l'animation et les spectacles tout comme les activités et les sports proposés par le Club Med .

Pour les chalets la formule all inclusive comprend :

- Espaces privatifs et exclusifs
- Service de conciergerie avec Chalet host/Majordomes dans les villas
- Petits-déjeuners et sélection de repas disponibles en chalet
- Goûter et apéritif fournis quotidiennement en chalet, avec vin et champagne inclus
- Cuisine équipée dans chaque villa ou chalet
- Cheminée allumée tous les jours par l'hôte de chalet pour accueillir les clients de retour des pistes
- Room service inclus
- Casier à ski privatif en hiver
- Des attentions unique en chambre( pâtisseries...)
- Wifi premium
- Accès à tous les services du Resort

### 3. Quels sont les clients de l'établissement ?

La clientèle la plus présente au sein du Club Med sont généralement les familles de manière internationale . Le Club Med est souvent apprécié par les familles en raison de son offre tout compris, de ses activités pour les enfants et les adolescents, ainsi que de ses installations adaptées aux familles.

En plus des familles, le Club Med attire des groupes amis et des couples à la recherche d'une expérience de vacances , avec une variété d'activités et de divertissements.

L'établissement accueille aussi de nombreuses nationalités tels que des brésiliens, australiens , français , chinois , isaralien , turques , marcaïn et français.

Enfin , l'accueil de groupe affaires et séminaire est également fréquent notamment grâce aux nombreux dispositifs mis à leur disposition tels que de nombreuses salles de réunions et d'autres services adaptés à leurs besoins .

### 4. Quels sont les tarifs pratiqués par l'établissement et justifiez la politique tarifaire.

L'établissement Club Med de Samoëns propose une large gamme de tarifs pour répondre aux besoins et préférences des clients. Les différents chalets sont à partir de 20 000 € par semaine.

Ce prix s'explique par la qualité des prestations réalisées et des prestations fournies dans ce type d'hébergement unique. De plus, l'organisation liée au nettoyage et à l'entretien de l'établissement rentre dans le tarif proposé . Le club med propose également une formule moins

chère tout en bénéficiant des avantages de la formule tout compris, les chambres sont disponibles à partir de 1850€. Ce prix comprend un hébergement confortable dans des chambres équipées, l'accès à tous les repas et boissons inclus dans le forfait ainsi que les différentes animations et de divertissement proposer au Club Med de Samoëns.

Ces tarifs élevés garantissent à ces clients des services de qualité , un personnel de qualité , des produits de qualité et ainsi un séjour unique et inoubliable sans se préoccuper de son porte monnaie.

### 5. Présenter les équipements mise en œuvre pour l'accessibilité.

L'accessibilité au sein des Club Med est généralement prise en compte de manière globale, couvrant divers aspects pour assurer que le plus grand nombre de personnes puisse profiter de l'expérience. Les éléments mis en œuvre pour favoriser l'accessibilité au Club Med sont :

- Des infrastructures accessibles : Des aménagements pour les personnes à mobilité réduite, tels que des rampes d'accès, des ascenseurs adaptés , de larges couloirs
- Personnels formés : Une sensibilisation et une formation du personnel pour qu'ils soient aptes à répondre aux besoins spécifiques des clients ayant des handicaps.
- Chambres adaptées : Les chambres et installations sont adaptées pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite, avec des équipements tels que des barres d'appui, des douches accessibles, etc. De plus , les chambres PMR sont adaptées pour que la personne en fauteuil roulant puisse faire un tour complet et accéder à toute la chambre avec un fauteuil roulant .

### 6. L'établissement a reçu une distinction, après avoir présenté cette distinction, précisez l'impact au sein de l'établissement

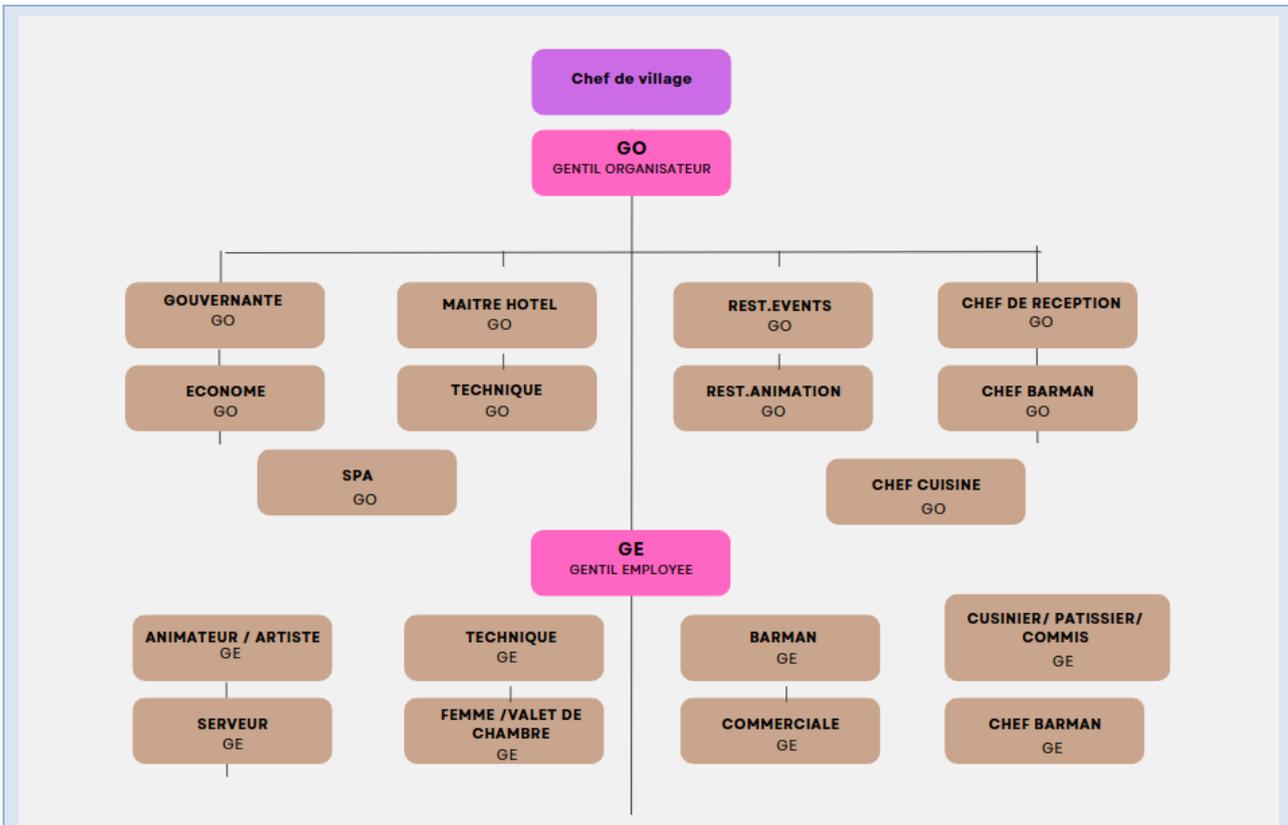
La distinction qu'à remporté l'établissement Resort Grand Massif Samoëns Morillon est le prix du "**Best Ski Hotel**" en France pour l'année 2021, lors des World Ski Awards. Cette distinction permet à l'établissement de se démarquer de ses concurrents et de gagner en e-réputation auprès de ses clients. Elle améliore la fidélisation de ses clients , la visibilité de l'établissement et contribue ainsi au développement de la visibilité et l'économie locale.

### 7. Présenter le parcours client et les actions mises en place en faveur de l'expérience client

<b>Identification du besoin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- réseaux sociaux</li> <li>- pop up</li> <li>- promotion</li> <li>- mail</li> <li>- site de l'hôtel</li> <li>- OTA</li> </ul>
<b>Sélection, réservation en ligne ou directement par la réception</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sur le site du club</li> <li>- sur l'application du club</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- par téléphone</li> <li>- via les OTA</li> </ul>
<b>Préparation de l'arrivée client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sms ou mail de confirmation de réservation</li> <li>- Ventes additionnelles (cross-selling/upgrading) si disponibilités</li> <li>- Demandes et spécificités du client sur la réservation ( nuit de noce , anniversaire ..). La réception lit bien les commentaires des clients pour personnaliser l'accueil, les demandes sont enregistrées sur le CARDEX</li> <li>- Préparation si besoin de voiture ou navette pour l'aéroport</li> </ul>
<b>Accueil client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fast check-in (application)</li> <li>- Prise de garantie si nécessaire (arrhes)</li> <li>- Fiche de réservation et remise des clés</li> <li>- Accompagnement en chambre et livraison des bagages</li> <li>- Présentation de l'hôtel et des différents services de l'hôtel</li> </ul>
<b>Accès en chambre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bracelet magnétique</li> </ul>
<b>Déroulement du séjour</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Téléphone donnant accès à l'ensemble des services de l'hôtel (spa, réception..)</li> <li>- smart tv : présentation du club et des prestations</li> <li>- application du club avec accès à tous les services</li> </ul>
<b>Départ client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fast check-out ( application)</li> <li>- Le réceptionniste s'assure que le séjour s'est bien déroulé</li> <li>- Remboursement ou non de la prise de garantie</li> <li>- Vérification des traces</li> <li>- Paiement</li> </ul>
<b>Analyse de la satisfaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- questionnaire de satisfaction</li> <li>- avis des clients sur les OTA</li> <li>- réseaux sociaux</li> </ul>

**8. Réaliser l'organigramme de la structure et mettez en avant les types de management pratiqués.**



Le Club Med met en avant un management participatif et collaboratif . En effet , le Club Med se tourne vers un management participatif car il incite les membres du personnel à jouer un rôle important dans la prise de décision, il encourage le partage d'idées et instaure un environnement où chaque individu se sent engagé et reconnu. De plus, il utilise un management collaboratif , le travail en équipe étant un élément majeur, une communication entre les différents services est donc nécessaire.

### 9. Quels sont selon vous les points forts du Club Med concernant les RH ?

Les points forts du Club Med concernant les RH selon moi sont qu'ils aspirent à établir un cadre professionnel favorisant la diversité culturelle, compte tenu de la présence de plus de 110 nationalités au sein de l'équipe du Club Med Samoëns. Malgré ce multiculturalisme , la qualité du travail effectué est toujours au rendez- vous .

Le Club Med offre des opportunités de carrière , de se dépasser , développer de nouvelles compétences et de s'épanouir professionnellement et personnellement . Chaque salarié est valorisé selon sa différence et sa culture d'entreprise ce qui permet à chaque salarié d'être reconnu pour ce qu'il est. Ainsi chacun peut arriver à gravir les échelons et arriver vers un poste plus important quel que soit le secteur ou il a travaillé avant .

### Notez vos remarques personnelles / commentaires

