

Grégoire Kop

Formateur Chez The Originals Academy

En quelques mots, qui êtes-vous et quel a été votre parcours jusqu'à aujourd'hui ?

Diplômé de l'école hôtelière puis d'une maîtrise en gestion hôtelière, j'ai toujours été animé par l'idée que la combinaison d'une maîtrise opérationnelle et stratégique est la clé de la réussite dans tout business, et dans l'hôtellerie en particulier. Un hôtel tourne 24h/24, et ses dirigeants doivent jongler à la fois avec le quotidien –avec des attentes et des impératifs- et avec le long terme, pour se projeter dans un modèle de performance.

Plus qu'ailleurs, il faut avoir une vision « 360 » qui part non pas du produit...mais de son destinataire : le client. Et cette vision doit englober tout le parcours client, à chaque point de contact.

Dix ans d'expérience en direction de restauration et direction d'exploitation en hôtels et complexes hôteliers 4 et 5 étoiles m'ont permis de réaliser qu'un moment du parcours client était trop souvent sous-estimé : le petit déjeuner. Une offre considérée comme secondaire, et pourtant l'un des éléments clés de la satisfaction client, et un levier financier insoupçonné. C'est ce qui m'a décidé à créer le Groupe ODARES, et particulièrement *Breakfast Designer*, il y a huit ans, pour accompagner les hôteliers sur ce sujet. Nous avons développé une approche et une expertise unique en France, aujourd'hui déployée avec succès auprès de centaines d'établissements par le biais de notre formation « Faire de mon offre petit déjeuner un véritable atout commercial ».

Quels sont vos domaines de prédilection chez The Originals Academy ?

Mon expertise principale est celle de la restauration, et en particulier du petit-déjeuner : j'en ai fait mon fer de lance avec *Breakfast Designer* qui propose depuis 8 ans un concept d'accompagnement et une expertise unique dans ce domaine.

Acheter, mettre en scène, communiquer : nous accompagnons tout particulièrement les adhérents The Originals Academy sur ces 3 points, pour le petit-déjeuner, mais aussi pour les autres services de restauration. 3 domaines de prédilection qui ont l'avantage d'offrir la possibilité de voir des résultats rapides et concrets.

Je répète souvent que tout est lié, et que le parcours client commence bien avant qu'il entre dans l'hôtel : c'est pourquoi chacune de nos formations donnera aux hôteliers des pistes à explorer sur de nombreux aspects de l'expérience client dans leur établissement.

Comment se passe concrètement votre formation « Faire de mon petit-déjeuner un véritable atout commercial » ?

C'est une formation très complète qui ne touche pas seulement au produit, mais à toute l'expérience petit-déjeuner, dont nous faisons en sorte qu'elle soit la plus adéquate pour chaque hôtel.

Cette formation va donc se découper en plusieurs phases, qui vont traiter les points suivants :

- L'identité de l'hôtel : quel est le positionnement de l'hôtel, sa clientèle et ses attentes ? L'objectif est ici de prendre conscience du fait que le petit-déjeuner est un moment qui s'inscrit dans une expérience client globale. Tout comme la chambre, le petit-déjeuner doit être en adéquation avec le style et l'identité de l'hôtel en proposant une expérience adaptée à son mix client, son offre tarifaire ou son implantation.
- Les produits : comment composer mon offre produit ? En lien avec l'identité, mais aussi avec les tendances du secteur, l'objectif sera de comprendre quels sont les produits qui doivent composer l'offre petit-déjeuner. Composer une offre pertinente (produits classiques, mais aussi éco-bio, locaux...), acheter les bons produits et les bonnes quantités, et travailler son produit.
- La mise en scène : comment donner envie ? L'idée est ici de savoir comment travailler sa présentation, donner du volume à un buffet, choisir ses équipements...mais aussi optimiser l'espace et composer avec les contraintes de l'établissement
- La communication : comment valoriser mon offre petit-déjeuner ? La communication se joue à plusieurs niveaux, aussi bien dans l'espace petit-déjeuner (étiquettes produits), que dans le discours des équipes (de service et de réception) ou sur le site internet de l'hôtel.

La formation comporte donc des éléments de gestion, achats, mise en scène, service, techniques de cuisine, vente et communication : un véritable 360 du petit déjeuner !

Selon vous, en quoi le Petit-déjeuner améliore-t-il l'expérience clients ?

Le petit-déjeuner est l'un des 5 critères de satisfaction clients identifié par les études portant sur la qualité de leur expérience.

D'abord, parce qu'il est une étape essentielle du parcours gourmand du client dans un hôtel. On l'oublie souvent, mais c'est un moment clé qui donne le ton d'une journée, et surtout la dernière impression laissée au client avant le check-out.

Pour les clients loisirs, le petit-déjeuner d'hôtel est souvent synonyme de plaisir : profiter d'un beau buffet, d'une offre variée et d'un moment qui est plus "festif" que le quotidien à la maison. Les études montrent qu'à tarif équivalent, les clients utilisent le petit déjeuner comme l'un des critères décisifs de leur choix.

Pour les clients business, c'est le moment qui lance la journée - efficace mais pas moins gourmand !

Un conseil à donner à nos hôteliers ?

Penser votre petit-déjeuner comme un véritable service de restaurant, au même titre qu'un déjeuner et un dîner. Et savoir que votre investissement dans ce moment clé de l'expérience peut vous rapporter beaucoup, en termes de satisfaction client (adéquation avec votre image, qualité et donc notoriété), mais également en termes financiers ! C'est d'ailleurs ce que l'on explore dans notre formation.

L'avenir de l'hôtellerie en 3 mots ?

Le client, le client, le client ! Pour un hôtelier, mettre son client au cœur de sa réflexion, c'est forcément avancer dans le bon sens. C'est pour cela que nous misons sur un accompagnement sur-mesure, qui étudie et prend en compte les clients, leurs attentes et leur typologie, plutôt que de proposer une solution toute faite.

Merci Grégoire pour cette interview.

Vous souhaitez en savoir plus sur ce programme ? Contactez Carine Karneev :

✉ academy@theoriginalshotels.com

☎ 01 44 84 44 07