



BROCHURE HÔTELS

Vous souhaitez donner un nouveau souffle
à vos points de vente F&B ?

Vous voulez ouvrir un restaurant dans
votre hôtel ?

Vous avez des problèmes
de constance de service ?

Vous souhaitez développer une offre
différenciante pour vos points de vente
F&B ?

Vous désirez augmenter la part de
clientèle locale dans vos points de
vente F&B ?

Vous aimeriez optimiser votre *business
model* pour augmenter la rentabilité de
vos points de vente F&B ?

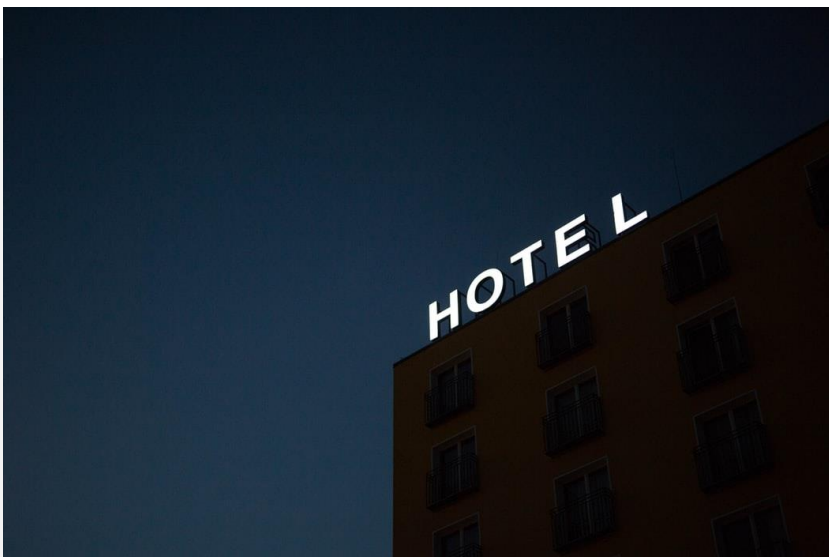
Vos managers manquent d'autonomie,
de compétences en management et/ou
de connaissances en gestion ?



LE BUREAU **ON**
VOUS ACCOMPAGNE !

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU BUREAU

Le bureau de conseil **ON** est spécialisé dans le domaine de la gastronomie : restaurant, bar, vente à emporter, boutique, concept-store.



Nous accompagnons nos clients dans :

- La **définition du concept** et des **stratégies marketing et commerciales** qui en découlent
- Le **pilotage opérationnel** des projets et dans la **formation des équipes**
- Le **développement commercial** et l'**optimisation de la performance**



Le bureau **ON** vous permet d'avoir **UN seul consultant en référent et UN seul contrat** mais de bénéficier de l'expertise d'une équipe complète et complémentaire (« *one-stop shopping* »).

Notre objectif est de vous accompagner sur le long terme, en vous offrant une expertise **liant le conceptuel** (*stratégies marketing & commerciales*) à l'**opérationnel** (*opérabilité du lieu, gestion opérationnelle et généraliste de votre projet, formation des équipes*), et ce au sein d'un même bureau.

Cette organisation vous offre **les avantages de l'externalisation** (*expertise, flexibilité, productivité, disponibilité, pas de coûts fixes*) **alliés aux bénéfices de l'internalisation** (*immersion totale dans votre culture d'entreprise pour vous proposer des solutions sur-mesure, adaptées à vos besoins, relation durable, loyale, unicité du contenu et confidentialité des échanges*).

POURQUOI L'HÔTELLERIE ? (1/2)



NOTRE CONSTAT

Nous avons décidé de lancer notre offre F&B pour les hôtels en partant de 2 constats :

- 1 Aujourd'hui, dans la restauration d'hôtel, il peut être difficile d'allier l'excellence de service à une offre moderne et innovante.
On retrouve souvent soit l'une, soit l'autre.

Par exemple :

- N'êtes-vous pas étonné de l'uniformité des menus room service dans tous les hôtels du monde ?
- En tant que client, n'aimeriez-vous pas que l'on vous propose une offre de restauration plus adaptée à votre mode de vie (nomadisme, nouvelles tendances de consommation, attentes différentes selon le moment de la journée...)?
- Ne trouvez-vous pas que l'offre F&B d'un hôtel pourrait être davantage ancrée dans son environnement local, pour capitaliser sur l'héritage de sa ville et mettre en avant des produits issus de producteurs et artisans des environs ?
- Lorsqu'un restaurant d'hôtel se démarque par son concept F&B moderne et convivial, ne regrettez-vous pas que la qualité de service ne soit pas toujours à la hauteur ?

- 2 Les clients des points de vente F&B d'un hôtel sont principalement les clients résidents.
En dehors des hôtels de luxe qui ont un restaurant étoilé, et de quelques hôtels de niche ayant développé des concepts forts en restauration, peu d'hôtels font de la communication externe pour promouvoir leur offre.

Pourtant, un client extérieur peut vouloir venir à tous les moments de consommation de la journée :

pour le petit déjeuner, le déjeuner, le *tea time*, l'apéritif, le dîner et/ou la soirée.

⇒ Ainsi, développer sa clientèle locale permet de diversifier sa clientèle, et d'assurer un revenu complémentaire non négligeable, qui ne dépend plus du taux d'occupation de l'hôtel.

POURQUOI L'HÔTELLERIE ? (2/2)

CE QUE L'ON PROPOSE

Fort de ce constat, le bureau **Ô!** a décidé de construire un accompagnement dédié aux hôteliers.

Pourquoi ?

- Parce que notre **spécialisation dans la restauration** nous permet d'être au courant des tendances du marché, des attentes des consommateurs et des problématiques nouvelles du secteur.
- Parce que souvent, nous avons pu constater que de très beaux lieux n'étaient pas optimisés opérationnellement, ou que des lieux étaient très confortables à opérer mais manquaient de stratégie. C'est pourquoi nous vous proposons, **grâce à la complémentarité de nos compétences, une prestation complète permettant d'associer stratégie marketing et optimisation opérationnelle.**
- Parce que nous avons travaillé de nombreuses années dans des hôtels de luxe et haut de gamme, en France et l'étranger.

Ainsi, nous comprenons les enjeux du secteur, et le fonctionnement complet d'un hôtel.

Cela facilite le dialogue avec les équipes, et permet de pouvoir vous proposer des solutions adaptées à votre environnement, et qui capitalisent sur les synergies possibles entre les différents départements d'un hôtel.

Nous sommes convaincus que les hôtels doivent aujourd'hui repenser leur offre pour diversifier leur clientèle et se démarquer grâce à leur points de vente F&B.

Les points de vente F&B doivent devenir des lieux de destination, et ne plus être seulement envisagés comme des services pour la clientèle résidente.

4 NIVEAUX D'ACCOMPAGNEMENT (1/2)

Le bureau  vous propose 4 types de missions :



1. LA CRÉATION D'UN RESTAURANT ET LE PILOTAGE DE SON OUVERTURE

Vous ouvrez un restaurant dans un nouvel hôtel, ou vous souhaitez ouvrir un restaurant dans un hôtel existant.

Pour ce faire, il est crucial d'avoir une approche stratégique prenant en compte l'ADN et la vision de votre hôtel, les attentes de vos clients cibles, et l'évolution du marché.

Objectif : faire de votre restaurant un point de différenciation fort, en faire une destination.

Nous pouvons vous accompagner à différents niveaux, ponctuellement ou pour suivre le projet de A à Z (*de sa conception à son ouverture opérationnelle*).



2. LA DIFFÉRENCIATION PAR L'OFFRE

Afin de dynamiser votre département F&B, nous vous proposons de recueillir vos besoins et de faire un état des lieux de votre positionnement en prenant en compte l'évolution du marché et votre stratégie. Cela nous permettra de vous soumettre ensuite des recommandations visant à mettre en place une offre forte, différenciante et attractive.

Objectif : que vos points de vente F&B deviennent des facteurs clés de succès, déterminants quand vos clients feront le choix de leur hôtel ou quand la clientèle locale voudra choisir un restaurant ou un bar.

Votre offre doit être attractive pour la clientèle résidente mais aussi pour la clientèle extérieure, locale et touristique. Vos points de vente doivent venir directement concurrencer les restaurants de centre-ville.

4 NIVEAUX D'ACCOMPAGNEMENT (2/2)

Le bureau  vous propose 4 types de missions :



3. L'OPTIMISATION DE LA PERFORMANCE DE L'EXISTANT

Votre hôtel possède déjà une offre F&B, et vous aimeriez optimiser sa performance. Il peut s'agir d'un accompagnement global, ou ciblé sur un sujet/point de vente particulier.

Objectifs : booster la fréquentation et la notoriété de vos points de vente, augmenter leur chiffre d'affaires et leurs marges (*et donc la rentabilité*), faire monter vos équipes en compétences afin d'améliorer le service client et la fidélisation du personnel.

Notre partenariat peut notamment concerner :

- La redéfinition du concept pour augmenter le chiffre d'affaires
- L'optimisation des ratios clés (*coûts matières premières, masse salariale...*)
- L'optimisation et la fluidification des opérations



4. LA FORMATION DES ÉQUIPES*

Parce que la formation est un enjeu crucial souvent sous-évalué, et qu'il peut être compliqué d'avoir les ressources en interne pour animer les formations, nous vous proposons des formations très concrètes et sur-mesure pour répondre à vos besoins.

Objectif : faire monter en compétences vos collaborateurs. Cela permettra une meilleure expérience client, de meilleurs résultats financiers, et une plus grande stabilité du personnel.

Les sujets traités peuvent être :

- Comment développer ses compétences en management et en gestion ?
- Comment garantir une expérience client constante, respectant l'ADN de son concept ?
- Comment augmenter son ticket moyen grâce à la vente additionnelle ?

*Prise en charge possible par les organismes de formation.



UN ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

- La capacité à **piloter votre projet de A à Z**, de sa conception à son pilotage opérationnel
- Une **approche complète** pour mettre en place **une offre attractive** tout en **optimisant les ratios clés et l'organisation**
- Une **méthode de diagnostic éprouvée** qui permet de mettre en place des **recommandations précises, concrètes et pertinentes, adaptées à vos besoins**
- Un suivi qui inclut **la formation des équipes** pour **gagner rapidement en rentabilité** et pour qu'elles soient ensuite autonomes, grâce à des conseils et **solutions clés en main**

UNE CONNAISSANCE APPROFONDIE DE L'HÔTELLERIE

- Une **très bonne compréhension de la restauration d'hôtel** (*expériences opérationnelles en restaurant, bar, room service et banquets*)
- Une expérience en restauration mais aussi en hébergement et dans les spas, qui nous donne **une vision globale du fonctionnement d'un hôtel**
 - **La connaissance approfondie** du secteur de l'hôtellerie de luxe, qui fait référence en termes de service client et de constance de service
- **Le management d'équipes de tailles diverses** (*jusqu'à 100 personnes*), dans des univers multiculturels, **en France et à l'étranger** (*États-Unis, Asie, Moyen-Orient*)



UNE EXPERTISE, UN RÉSEAU

- Une **solide connaissance des grandes tendances en restauration**
- L'accès à un **réseau de partenaires, de fournisseurs et de prestataires qualifiés** (*hygiène, écoresponsabilité, finance, graphisme, achats...*)
- Un partenariat privilégié avec AC2V/Formagora, qui rend possible la prise en charge de vos formations par les organismes dédiés

ET ENFIN... UNE PASSION !

Au-delà de tout, nous sommes passionnés par le secteur de l'hôtellerie, monde fascinant et à part, tourné vers l'autre et vers l'envie de faire plaisir.
C'est pour cela qu'Hélène s'est reconvertie en 2010, et que Mélanie a travaillé dans des hôtels pendant presque 10 ans !



FORMATS POSSIBLES (1/2)

CONSEIL PONCTUEL

Vous avez un besoin précis, nous nous accordons alors sur les livrables attendus, le calendrier et le budget.

Cet accompagnement est particulièrement adapté :

- Dans le cadre d'une première collaboration, pour apprendre à se connaître
- Dans le cas où votre besoin est ponctuel et ciblé

CONSEIL À L'ANNÉE...

Parce qu'aujourd'hui vos besoins évoluent tout au long de l'année, et nécessitent une expertise métier particulière à chaque fois, ON vous offre la flexibilité souhaitée !

De la même manière que souvent, les RP ou le *Community Management* sont externalisés avec des contrats à l'année, nous vous proposons un format d'accompagnement moderne et novateur, qui répond à vos problématiques du moment.

Sous quel format ?

Cela peut être sous le format de **quelques jours par semaine/par mois/par trimestre** de mise à disposition d'un consultant.

Tous les mois/trimestres, nous faisons un point avec vous pour connaître vos besoins pour les semaines à venir.

...CONSEIL À L'ANNÉE

Quels sont les avantages de ce format ?

- Cette organisation **allie les atouts de l'externalisation** (*expertise, flexibilité, productivité, disponibilité, pas de coûts fixes*) **aux bénéfices de l'internalisation** (*solutions sur-mesure, adaptées à vos besoins, relation durable et loyale, unicité du contenu et confidentialité des échanges*)
- Vous pouvez **le prévoir dans vos budgets** (*facturation au mois*)
- Vous pouvez **mesurer dans le temps les résultats** des prestations
- Le **retour sur investissement est assuré** dans la mesure où une fois formés à votre culture d'entreprise, nous pouvons être **très rapidement opérationnels** pour de nouvelles missions
- Vous n'avez pas besoin d'embaucher des experts de chaque domaine à chaque fois, vous **obtenez les prestations demandées** et **créez de la valeur sans affecter votre masse salariale**
- **Nous vous faisons gagner du temps**, nous vous partageons notre savoir-faire et notre réseau, tout en ayant un seul contrat et un seul interlocuteur, qui se porte garant des livrables rendus

Exemple d'accompagnement :

- Pendant 3 mois, travail sur le nouveau menu du restaurant
- Puis création de cocktails et d'animations pour le bar pendant 1 mois
- Puis accompagnement du Chef et du service Achats pour le sourcing de produits et la négociation des prix
- Puis création de l'offre restauration pour le spa
- Puis rédaction de procédures de mise en place salle pour les événements banquets

(Ces actions peuvent également être menées en même temps).

QUI SOMMES NOUS ?



helene@on-lebureau.com
06 50 83 44 22

HÉLÈNE

Associée en charge du développement et de la stratégie

16 ans d'expérience en stratégies marketing, commerciales et de communication.

Après une reconversion, fondatrice d'une agence de conseil en gastronomie en 2011.

Connaissance pointue du monde de la restauration et des concepts retail en gastronomie.

Expérience :

BNP Paribas.
Ouverture du Shangri-La Hotel, Paris.

Références : restaurant Kei Kobayashi***, Patrick Roger, Valrhona, brasserie La Causerie, Château de Bagnols, Le Jardin Sucré, Delifrance...



melanie@on-lebureau.com
06 59 46 54 44

MÉLANIE

Associée en charge de la gestion de projets et des opérations

14 ans d'expérience en hôtellerie et en restauration, en France et à l'étranger.

Nombreux pilotages de projets d'ouverture et de structuration, et grande expérience de formation des équipes au service client haut de gamme et au management.

Expérience :

Four Seasons Hôtel George V, Sofitel Chicago, Shangri-La Paris et Hong Kong, Hôtel le Bristol Paris.

6 ouvertures de restaurant, 1 reprise de restaurant, 1 réouverture de spa-boutique, 1 ouverture d'hôtel.

Ancienne Directrice Générale de Be Gourmet, société de restauration spécialisée dans le travel retail et qui gérait à la fois des concepts en propre et en franchise (masterfranchise Big Fernand au Moyen-Orient).

ILS NOUS FONT CONFIANCE





SWITCH **ON** !

www.on-lebureau.com