

Communiqué de presse

30 juin 2014

Accor surclasse l'expérience hôtelière de millions de clients avec son programme de fidélité Le Club Accorhotels

Plus de générosité et de reconnaissance pour les clients fidèles dans 2 700 hôtels Accor

Après seulement 5 années d'existence, Le Club Accorhotels, le programme de fidélité gratuit du groupe Accor, compte déjà plus de 15 millions de membres. Accor dévoile aujourd'hui un programme encore plus **généreux** qui privilégie ses clients les plus fidèles lors de tous leurs voyages dans 2 700 hôtels dans le monde du luxe à l'économique.

« *Quand ils arrivent dans un hôtel Accor, nos clients s'attendent à être reconnus et récompensés pour leur fidélité. Ils accordent beaucoup d'importance à la personnalisation des services que nous leur apportons. La fidélisation de nos clients est clé pour créer de la préférence pour nos marques à l'heure de la révolution numérique qui permet d'aller plus loin dans l'adaptation de notre accueil à leurs attentes.* » déclare Vivek Badrinath, Directeur Général Adjoint.

Unique dans le secteur hôtelier de par sa **flexibilité**, Le Club Accorhotels est le seul programme de fidélité hôtelier qui permet d'utiliser les points sans aucune restriction de date ou de disponibilité, partout dans le monde.

Le programme de fidélité constitue le 3^{ème} critère le plus important de choix d'un hôtel après la situation géographique et le prix, et 83% des membres du programme Le Club Accorhotels déclarent qu'être membre est un facteur déterminant pour réserver dans un hôtel Accor*. **Le groupe mise donc sur la personnalisation de son offre et la reconnaissance de ses clients les plus fidèles** grâce à des privilèges exclusifs :

Un programme encore plus généreux et attentionné

Le Club Accorhotels propose à ses membres des avantages à toutes les étapes du parcours client : avant leur séjour en leur proposant en exclusivité des ventes privées jusqu' à moins 50%; et durant leur séjour avec des services dédiés.

Les membres du programme Le Club Accorhotels sont ainsi:

- **Plus privilégiés**: selon leur statut, des avantages leur sont dédiés dans tous les hôtels du monde quelle que soit la catégorie hôtelière dans laquelle ils séjournent : de l'accueil prioritaire permettant un check-in accéléré, à l'accès à l'Executive lounge chez Sofitel ;
- **Plus récompensés** : le programme offre dès le 1^{er} juillet jusqu'à 25% de points en plus, permettant un accès plus rapide aux récompenses et aux statuts les plus avantageux du programme (Silver, Gold et Platinum) ;
- **Plus libres** : la fonctionnalité « Réservez avec vos points » permet de déduire directement les points de fidélité du montant de la réservation sur Accorhotels.com et les sites des marques sans restriction de date ou de disponibilité, partout dans le monde. **Enfin, plus de restrictions chez ibis, les membres peuvent désormais y gagner et dépenser leurs points même en semaine.**

Des privilèges exclusifs pour profiter du meilleur des hôtels Accor

Un socle commun d'avantages est disponible dans toutes les marques participantes au programme. Dès le statut Silver, les membres sont gratifiés d'une **boisson de bienvenue**, et peuvent aussi bénéficier d'un départ tardif (Late check-out). A partir du statut Gold, un surclassement leur sera proposé, ainsi que la possibilité d'une arrivée matinale (Early check-in)

Les marques milieu de gamme et haut de gamme du groupe proposent également des services spécifiques tels qu'un traitement VIP en fonction du statut.

Sur le segment économique, l'accès direct au statut « Gold » du programme Le Club Accorhotels est offert à tous les abonnés de la carte ibis business dans le monde

Un programme de fidélité 100% digitalisé

« Dans un secteur où la montée en puissance du numérique modifie fortement les usages en matière de consommation hôtelière et fait des « Big Datas » un enjeu stratégique fort, le programme Le Club Accorhotels est le premier levier dont nous disposons pour mieux connaître les préférences de nos clients, mieux cibler les offres que nous leur envoyons et mieux répondre à leurs attentes. » explique Isabelle Birem, Directrice Relation Client & Fidélisation de Accor.

Tous les avantages du programme sont disponibles via le compte client sur Accorhotels.com où les membres du programme peuvent :

- gérer leurs préférences de consommation,
- consulter leurs réservations en cours,
- accéder à leur historique de points,
- choisir leurs cadeaux : réductions sur les séjours, chèques partenaires, conversion des points en miles aériens, etc.
- profiter d'offres personnalisées à des tarifs préférentiels

Pour chaque 10€ dépensés, les membres cumulent 25 points, et dès 2 000 points ils profitent de 40 euros à déduire dès leur réservation dans un des hôtels du groupe ou à convertir chez un des nombreux partenaires du programme (compagnies aériennes, location de voiture....)

Grâce à l'application mobile Accorhotels.com, le parcours des clients fidèles est plus que jamais facilité puisqu'il est possible d'y consulter leurs nombres de points et d'y afficher leur carte pour l'avoir toujours à portée de main.

La dimension sociale est aussi importante : les membres Le Club Accorhotels peuvent effectuer des check-in Facebook avec la fonctionnalité « Places by Le Club Accorhotels » et gagner des points en plus à chaque séjour. La page Facebook Le Club Accorhotels compte déjà plus de 240 000 fans.

*Baromètre Accor IPSOS menée en 2013 auprès des membres Le Club Accorhotels

Retrouvez la liste des partenaires et toutes les informations sur le programme sur : www.accorhotels.com/fr/leclub



Premier opérateur hôtelier mondial, Accor met au service de ses clients et partenaires sa double expertise d'opérateur et franchiseur (**HotelServices**) et de propriétaire et investisseur (**HotelInvest**) avec pour ambition d'assurer une croissance durable et un développement harmonieux au profit du plus grand nombre.

Avec près de 3 600 hôtels et 460 000 chambres, Accor accueille les voyageurs d'affaires et de loisirs dans 92 pays sur l'ensemble des segments : luxe-haut de gamme avec **Sofitel, Pullman, MGallery, Grand Mercure**, milieu de gamme avec **Novotel, Suite Novotel, Mercure, Adagio** et économique avec **ibis, ibis Styles, ibis budget** et **hotelF1**. Le Groupe s'appuie sur un écosystème digital puissant avec notamment son portail de réservations **accorhotels.com**, ses sites de marque et son programme de fidélité **Le Club Accorhotels**.

Première école hôtelière au monde, Accor s'attache au développement des talents de ses **170 000 collaborateurs** sous enseignes, ambassadeurs au quotidien de la culture du service et de l'innovation qui anime le Groupe depuis plus de 45 ans.

Suivez l'actualité du Groupe sur :

 @accor | www.accor.com

Effectuez vos réservations sur :

www.accorhotels.com

CONTACTS PRESSE

Charlotte Bourgeois-Cleary

Directrice des Relations Médias

Tél. : +33 1 45 38 84 84

Gabrielle Haire

Relations presse

Tél. : +33 1 45 38 84 87