



Esprit de France
HÔTELS & DEMEURES

Les Hôtels Esprit de France dévoilent leur programme de fidélité :
Les Amis d'Esprit de France.



Les français possèdent en moyenne 7 cartes de fidélité dans leur portefeuille. Comment se différencier ? Les programmes de fidélité sont-ils tous identiques ?

Le programme *Les Amis d'Esprit de France* apporte une réponse originale et personnalisée à ses clients fidèles en plaçant la relation client et leur reconnaissance par les équipes au cœur de sa stratégie.

Pour les Hôtels Esprit de France, la fidélisation passe par la connaissance de ses clients, de leurs habitudes, de leurs centres d'intérêts et de leurs goûts.

Quelles nouveautés avec *Les Amis d'Esprit de France* ?

- Pas d'accumulation de points mais de la reconnaissance.

Les clients Esprit de France ne recherchent pas des réductions à tout prix – *d'autant plus qu'Esprit de France a une stratégie tarifaire raisonnée et est connu pour le bon rapport qualité/prix de ses hôtels* - mais des **avantages ciblés** en fonction de leurs besoins.

- Pas de carte de fidélité mais une reconnaissance dématérialisée.

Le programme *Les Amis d'Esprit de France* n'est pas une énième carte qui vient encombrer les portefeuilles ! Les clients sont connus et **reconnus dès leur arrivée.**

- Le patrimoine, l'art et l'histoire au cœur du programme.

L'ADN des hôtels d'Esprit de France du patrimoine, l'art et l'histoire est intégré dans les avantages offerts à ses clients avec des **invitations aux grandes expositions**, à des événements culturels...

- Un programme généreux.

Faire plaisir à ses clients est la préoccupation quotidienne d'Esprit de France : sur-classement, early check-in, borne wifi portative individuelle, invitations au bar... Tout est organisé pour que le séjour de chaque client soit **inoubliable.**

- Un ciblage précis de ses clients.

En fonction des goûts, des habitudes, de la fréquence de séjour de ses clients, les avantages des *Amis d'Esprit de France* s'adaptent ; la communication aussi. Un **soin individuel et unique** est apporté à chacun.

Les clients deviennent membres des *Amis d'Esprit de France* **dès leur 3^{ème} séjour** et accèdent à l'ensemble des avantages qui leur sont dédiés.

Pendant 6 mois, le programme a été testé et amélioré. Les clients ont fait part de l'ensemble de leurs remarques, permettant de créer un programme qui correspond concrètement à leurs attentes puisqu'il a été construit avec eux.

Verbatim d'un client de l'Hôtel Mansart**** – Esprit de France :

« Les Amis d'Esprit de France est une belle initiative, super évolution.

Toute l'équipe me reconnaît à chacun de mes séjours, se plie en quatre pour me faire plaisir. C'est ça le service ! »

A noter qu'**1 client sur 5 revient dans les 2 ans dans un hôtel Esprit de France.** Une très belle performance pour l'hôtellerie parisienne qui peine à fidéliser.

Par ailleurs, 95% des clients Esprit de France sont très satisfaits de l'accueil et du professionnalisme des équipes.

Pour en savoir plus : www.esprit-de-france.com/fr/programme-de-fidelite

A propos d'Esprit de France

Esprit de France est un groupe hôtelier détenu à 100% par la Compagnie Lebon, exploitant 13 établissements à Paris et 1 à Aix-en-Provence pour un total d'environ 600 chambres. 31 autres hôtels et demeures, à travers la France, empreints d'art et d'histoire sont labellisés Esprit de France. Chiffres clés 2016 : 350 collaborateurs, 28M€ de CA HT, 100 000 clients par an.