

## Dlaczego Accor?

**Posiadana przez nas specjalistyczna wiedza i doświadczenie w dziedzinie technicznych aspektów działalności hotelarskiej nie mają sobie równych** na rynku. Wybór Accor, **operatora hoteli nr 1 na świecie**, daje wszystko, co potrzebne, by osiągnąć zwrot z inwestycji. Działając razem możemy prowadzić partnerską współpracę przynoszącą **obopólne korzyści** i opartą na **pełnej przejrzystości i ciągłym dialogu**, zgodnie z wartościami, jakimi kierujemy się w naszej działalności od blisko 45 lat.

### Zwiększ swoje przychody...

...dzięki naszym wysoce efektywnym narzędziom i systemom rezerwacyjnym, doświadczeniu w dziedzinie zarządzania przychodami i międzynarodowemu multibrandowemu programowi lojalnościowemu dla klientów.

C.d. str. 2

### Zapewnij sobie doskonałość operacyjną...

...każdego dnia przy pomocy sprawdzonych procedur i standardów z zakresu prowadzenia hoteli, które zapewniają, że hotel oferuje wysokiej jakości usługi i przynosi zysk.

C.d. str. 5

### Projektuj, buduj i modernizuj...

...korzystając ze wsparcia ekspertów technicznych w dziedzinie projektowania, budowy, modernizacji, konserwacji hoteli jak też prac instalacyjnych, którzy legitymują się ponad 40-letnim doświadczeniem firmy i mogą zagwarantować terminową realizację wysokiej jakości projektu w ramach budżetu.

C.d. str. 7

### Zatrudniaj i utrzymuj najlepszych pracowników

Naszym celem jako największego pracodawcy w branży hotelowej na świecie jest zatrudnianie, motywowanie, szkolenie i utrzymywanie najbardziej utalentowanych hotelarzy na rynku.

C.d. str. 9

### Bądź odpowiedzialny społecznie i ekologicznie

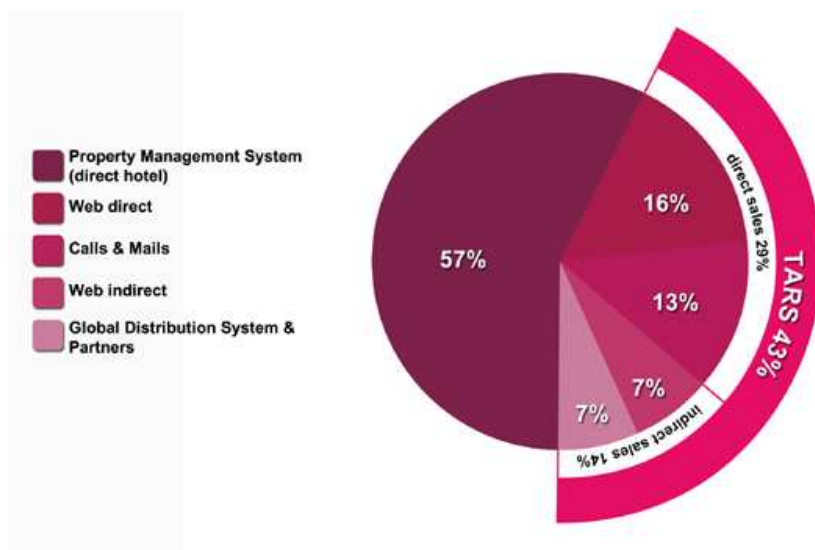
Pomagamy w budowaniu pozytywnego wizerunku firmy odpowiedzialnej społecznie oraz osiągnięciu lepszych wyników prowadzonej działalności, jednocześnie efektywnie zarządzając jakością, wydajnością i kosztami.

C.d. str. 11

# Zwiększ swoje przychody

## Doskonały system rezerwacyjny

W 2010 r. średnio 43% wszystkich rezerwacji (zależnie od kraju i marki) zostało dokonanych za pośrednictwem naszego systemu rezerwacyjnego TARS, wspomaganego przez narzędzia i politykę dystrybucji Accor. Taki wynik oznacza wzrost o 25% na zasadzie rok do roku. Połowa łącznej liczby rezerwacji pochodziła ze stron Accor i internetowych biur podróży.



### Legenda:

**Property Management System (direct hotel)** – System Zarządzania Nieruchomościami (bezpośrednio w hotelu)

**Web direct** – Bezpośrednio przez Internet

**Calls & mails** – Telefon i maile

**Web indirect** – Pośrednio przez Internet

**GDS & Partners** – Globalny System Dystrybucji i Partnerzy

**Direct sales** – Sprzedaż bezpośrednia

**Indirect sales** – Sprzedaż pośrednia

Źródło: TARS, grudzień 2010

## Wskaźnik przychodu na jeden dostępny pokój (RevPAR) na wybranych rynkach:

FRANCE		GERMANY		BELGIUM		NETHERLANDS	
Sofitel Paris	119	Novotel	107	Sofitel Brussels	103	Novotel	108
Novotel	119	Mercure	103	Novotel	108	Mercure	109
Mercure	116	ibis	110	Mercure	113	ibis	123
ibis	136			ibis	118		
all seasons	153						
Etap Hotel	106						

UNITED KINGDOM		BRAZIL		CHINA		UNITED STATES	
Sofitel London	111	Sofitel Rio de Janeiro	123	Sofitel Shanghai	135	Sofitel New York	113
Novotel	102					Sofitel Washington	118

Legenda: FRANCJA, NIEMCY, BELGIA, HOLANDIA, WIELKA BRYTANIA, BRAZYLIA, CHINY, STANY ZJEDNOCZONE

Źródło: REVPAR, marzec 2011



**Accor posiada 13 różnych stron internetowych w 12 językach i 28 wersjach regionalnych.** Od końca 2010 r. oferujemy także strony i aplikacje dedykowane dla telefonów komórkowych, smartfonów i tabletów, które już dziś stanowią standard w branży.

Nasze centra obsługi telefonicznej, aktualnie dostępne w 13 językach, obsługują ponad 3 miliony kontaktów oraz 300,000 wiadomości elektronicznych i faksów rocznie.

Ponadto zawarliśmy umowy z wiodącymi agentami internetowymi, partnerami oraz 21,000 biur podróży na całym świecie.

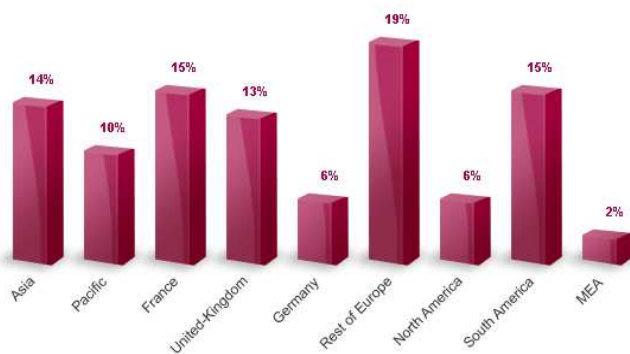
Nasze **narzędzia do zarządzania przychodami**, w połączeniu z systemem rezerwacji oraz specjalistycznymi umiejętnościami i doświadczeniem, umożliwiają dostosowywanie cen za pokój w czasie rzeczywistym w zależności od aktualnego popytu i szczególnej sytuacji na rynku, zapewniając optymalizację przychodów.



## Międzynarodowy, multibrandowy program lojalnościowy

W ramach programu A|Club goście zdobywają punkty w naszych hotelach na całym świecie i wymieniają je na kupony upominkowe. Aktualnie liczba członków programu A|Club wynosi 6 milionów, z czego 40% to członkowie aktywni. Średnia kwota wydana na jedną noc przez członka programu A|Club jest o 20% wyższa niż wydana przez gościa nie będącego członkiem tego programu.

## Kraj zamieszkania członków A|Club



Legenda: Azja, Region Pacyfiku, Francja, Wielka Brytania, Niemcy, Pozostałe kraje Europy, Ameryka Północna, Ameryka Południowa, Bliski Wschód i Afryka

## Zapewnij sobie doskonałość operacyjną



Od blisko 45 lat Accor rozwija szeroki wachlarz specjalistycznych umiejętności w ramach bieżącego zarządzania hotelami, realizując cel jakim jest osiągnięcie doskonałości operacyjnej. Dzisiaj Accor dzieli się tymi umiejętnościami z operatorami zarządzanych hoteli i obiektów działających na zasadzie franczyzy.

### Polegaj na solidnym wsparciu przy prowadzeniu działalności

Korzystacie Państwo z pomocy dedykowanego Dyrektora ds. Operacyjnych, który posługuje się Państwa językiem i doskonale zna lokalny rynek. **Doradza, udziela wskazówek i dzieli się naszymi umiejętnościami i specjalistyczną wiedzą**, służąc jako szczególna furтка do organizacji i kontaktując Państwa z naszymi ekspertami, którzy są w stanie udzielić odpowiedzi na wszystkie pytania.

### Optymizuj przychody i zyski

Każdego dnia pomagamy **optymalizować wyniki hotelu** dzięki posiadanej przez nas dogłębnej wiedzy na temat łańcucha wartości w branży hotelowej i **wysoce skutecznym narzędziom i procedurom operacyjnym**.

- **Sprawuj pełną kontrolę nad zarządzanym hotelem:** Zapewniamy dostęp do naszego systemu zarządzania nieruchomościami (PMS), co umożliwia **zarządzanie zyskami w czasie rzeczywistym przy jednoczesnym zagwarantowaniu optymalnej jakości obsługi klienta**.
- **Stosuj techniki zarządzania przychodami:** Naucz się, jak przyciągnąć **właściwych klientów we właściwym czasie i miejscu, tak by sprzedać możliwie jak największą liczbę pokoi po najlepszej cenie**. Nasi eksperci i programy szkoleniowe wspomagają nabywanie i doskonalenie tych cennych technik.
- **Kupuj na korzystniejszych warunkach:** **Nasza siła nabywcza pomaga obniżyć Państwa koszty**, dzięki 200 specjalistom ds. zaopatrzenia i ich nieustannej koncentracji na jakości, bezpieczeństwie,

nowych technologiach, niezawodności, logistyce, usługom posprzedażowym i zrównoważonym rozwoju.

**Dążąc do spełnienia Państwa potrzeb, identyfikujemy, wybieramy i negocjujemy**, by uzyskać najlepsze produkty po najlepszych cenach z katalogu obejmującego 100 głównych grup produktów.

## **Daj klientom to, co najlepsze**

**Podstawą** naszej obietnicy marki **jest jakość**. Aby zapewnić zgodność z naszymi wysokimi standardami, **wprowadziliśmy kompleksowy system do analizy satysfakcji gości**, który obejmuje audyty jakościowe i badania zadowolenia oraz specjalną jednostkę ds. relacji z klientami. Wszystkie te działania pomagają w określeniu Państwa mocnych i słabych stron, abyś mogli nieprzerwanie koncentrować się na poprawie doznań i doświadczeń klientów.

## Projektuj, buduj i modernizuj



**Na przestrzeni blisko 45 lat Accor zaprojektował, wybudował, wyposażył i zmodernizował tysiące hoteli w różnych zakątkach świata.**

Nasze zespoły profesjonalistów, w których skład wchodzi eksperci techniczni, kierownicy ds. budowy, dostawcy wyposażenia i projektanci, zapewniają przestrzeganie standardów każdej marki oraz wysoką jakość produktów jak też powierzchni hotelowych, **mając na celu zagwarantowanie zadowolenia klientów przy jednoczesnym poszanowaniu zobowiązań Accor na rzecz środowiska.**

### **Zapewnij sobie maksymalną efektywność inwestycji**

Nasze **zespoły wewnętrzne** pomagają jak najlepiej wykorzystać specyfikę marek Accor i udostępniają techniczne i funkcjonalne rozwiązania ukierunkowane **na optymalizację nie tylko wydatków związanych z budową czy modernizacją ale także kosztów operacyjnych i konserwacji.**

*Za przykład naszej wiedzy specjalistycznej i umiejętności może posłużyć marka **Mercure i funkcjonujący w ramach tej marki pokój Dédicaces.***

*Opracowana przez zespoły Accor koncepcja realizacji **dużych projektów modernizacyjnych znajduje zastosowanie także w przypadku hoteli, które nie podlegają standaryzacji.** Inspiracją dla opracowania tej koncepcji, cechującej się wyjątkową efektywnością kosztową, była branża samochodowa, gdzie na bazie jednego podwozia można zaprojektować wiele różnych modeli. **Koncepcja ta powstała w 2010 r. i aktualnie znajduje się w fazie testów pilotażowych, a jej wprowadzenie planujemy na rok 2012.***

## Zapewnij swoim klientom prawdziwie wyjątkowe doznania

Dzięki specjalistycznej wiedzy i doświadczeniu naszych zespołów zarządzane hotele to połączenie **najnowszych trendów w dziedzinie materiałów budowlanych, umeblowania, elementów wykończeniowych i sprzętu, modularnego projektowania przestrzeni, komfortu oraz technologii.**

*Nowa **koncepcja pokoju Cocoon w hotelach marki Etap** zdobyła niedawno nagrodę za Najlepszy Projekt Wnętrz podczas konkursu **European Hotel Design Awards w Londynie.***

## Wyposaż swój hotel w efektywny sposób

Nasi eksperci proponują dostosowane do Państwa potrzeb usługi w każdym przypadku, niezależnie czy chodzi o kwestie związane z łózkami, meblami czy akcesoriami kuchennymi, udzielając wsparcia **przy zarządzaniu i organizacji zapotrzebowania na elementy wyposażenia hotelowego.** Biorą oni pod uwagę ustalone terminy, budżet i wymogi jakościowe, co umożliwia optymalizację zakupów przy jednoczesnym uwzględnieniu Państwa ograniczeń.

## Zatrudniaj i utrzymuj najlepszych pracowników



**Pracownicy to najważniejsi ambasadorowie hotelu, stąd zatrudnianie najlepszych jest niezwykle ważne z punktu widzenia prowadzonej działalności.**

### **Przyciągaj i zatrudniaj osoby o najwyższym potencjale**

Wybierając markę Accor, umożliwiacie Państwo członkom swojego zespołu dołączenie do **jednej z najbardziej profesjonalnych sieci hotelowych na świecie**, która dysponuje ponad 4 200 hotelami w 90 krajach, zatrudnia 145 000 pracowników i zgłasza 17 000 ofert pracy i stażu rocznie.

Możecie Państwo odwiedzić **AccorJobs** - nasz internetowy portal dla poszukujących pracy. AccorJobs funkcjonuje w 12 wersjach językowych, za jego pośrednictwem składanych jest 250 000 aplikacji rocznie, a liczba odwiedzin sięga 3,7 miliona rocznie.

Macie także dostęp do grupy **dyrektorów hoteli i kierowników działów**. Spośród ubiegających się o pracę nasze zespoły ds. zarządzania zasobami ludzkimi na całym świecie typują osoby obdarzone wysokim potencjałem, pomagają im rozwijać swoje umiejętności i monitorują przebieg ich kariery zawodowej.

### **Rozwijaj możliwości członków swojego zespołu**

Pomagacie Państwo swoim zespołom podnieść poziom profesjonalizmu, umożliwiając im doskonalenie kwalifikacji zawodowych, przejmowanie najlepszych praktyk, opanowanie i stosowanie odpowiednich gestów i podejść.

Accor zapewnia Państwa pracownikom dostęp do sieci 17 akademii zlokalizowanych w kluczowych regionach świata.

**Akademia Accor** oferuje ponad **150 programów szkoleniowych** w trzech głównych obszarach tematycznych: zarządzanie, relacje z klientami i umiejętności zawodowe. W programach tych wykorzystywane są różne metody szkoleniowe, uzależnione od grupy docelowej i budżetu.

## Bądź odpowiedzialny społecznie i ekologicznie



W świecie, w którym nieustannie wzrasta poziom świadomości i wiedzy na temat globalnych wyzwań społecznych i ekologicznych, Accor zobowiązał się prowadzić działalność w taki sposób, by **jednocześnie przyczynić się do lepszego samopoczucia, szczęścia i zdrowia ludzi ale i zachowania zasobów naszej planety.**

Dążąc do zapewnienia trwałego efektu swoich działań, Accor zdecydował, że siłą napędową dla wyników i konkurencyjności wszystkich hoteli należących do sieci, w tym także Państwa obiektu, będzie zrównoważony rozwój.

### Uznane przywództwo

Accor jest **jedyną grupą hotelową wchodzącą, już od 2004 r., w skład czterech głównych indeksów społecznie odpowiedzialnego inwestowania** – indeksów Dow Jones Sustainability przygotowanych przez Dow Jones i Grupę SAM, ASPI Eurozone agencji Vigeo, FTSE4Good uruchomionych przez EIRIS oraz indeksu Ethibel Sustainability.

### Gość Ziemi: zintegrowany program wymiernych inicjatyw podejmowanych dla dobra wszystkich

Program Gość Ziemi, który łączy w sobie wszystkie społeczne i środowiskowe inicjatywy Accor, opiera się na **ośmiu priorytetach** w dwóch głównych obszarach: EGO dla projektów społecznych i ECO dla projektów na rzecz środowiska naturalnego.

Aby zapewnić spójność i efektywność tych działań, Accor stosuje najwyższe standardy na poziomie korporacyjnym, w tym:

- **Kartę Ochrony Środowiska Hoteli Grupy Accor**, narzędzie opracowane dla poprawy wyników w dziedzinie ochrony środowiska poprzez realizację 65 praktycznych działań. W 2010 r. Kartę stosowało 3 706 hoteli, stanowiących 90% obiektów sieci.

- W 2003 r. wprowadzona została **Karta Zrównoważonych Zakupów Grupy ACCOR**, co miało na celu rozszerzenie zobowiązań Grupy także na jej dostawców.

- Sloganem projektu **Roślina dla Planety** jest "*Dzięki Tobie rośnie las*" (ang.: „*HERE towels plant trees*”). Program ten ma na celu zachęcenie gości do korzystania z ręczników kąpielowych dłużej niż przez jeden dzień; część zaoszczędzonych w ten sposób kosztów prania jest przeznaczana na finansowanie projektów zalesiania. Accor planuje posadzić 3 miliony drzew do końca 2012 r.

- **Narzędzie Accor do zarządzania środowiskowego OPEN** pozwala dyrektorom hoteli na raportowanie i monitorowanie wyników w dziedzinie oszczędności energii i wody oraz produkcji odpadów. Rygorystyczny proces przynosi efekty w postaci obniżenia zużycia energii i wody na jeden pokój hotelowy odpowiednio o 7,8% i 4% w latach 2006 - 2009.