



Communiqué de presse

15 juin 2011

Accorhotels.com: premier prix de la relation client

Le portail de réservation du groupe Accor vient d'être récompensé* du premier prix du Podium de la Relation Client, dans le secteur Tourisme, par BearingPoint et TNS Sofres. Ce prix a été attribué par 4000 clients qui se sont prononcés sur plus de dix dimensions structurantes de la relation client dont l'évolution de l'offre, l'innovation, la qualité de contact, la transparence, la disponibilité de l'information et la politique de fidélisation.

« Depuis plusieurs années, l'expérience client constitue un axe majeur prioritaire supportant l'ambition du Groupe. **L'objectif d'ici 2015 est notamment de fidéliser nos clients, en doublant le nombre de membres A|Club, le programme de fidélisation multimarques gratuit du groupe Accor, comptant aujourd'hui plus de sept millions de clients.** Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients, Accor a mis en place une mesure permanente de satisfaction, sur un système en ligne, qui permet d'avoir tous les jours la satisfaction Client. De plus **Accor a été la première chaîne hôtelière mondiale à rejoindre TripAdvisor pour avoir les commentaires Client directement sur les fiches Hôtel depuis le portail de réservation du Groupe, Accorhotels.com**», a déclaré Cédric Gobilliard, Directeur Ventes Directes et Fidélisation du groupe Accor.

Grâce à l'élaboration de services à forte valeur ajoutée, Accorhotels.com a acquis une reconnaissance sur internet en devenant le premier site de réservation hôtelière en France et l'un des tout principaux en Europe. Le site de réservation du Groupe compte plus de sept millions de visites uniques par mois dans le monde. En outre, Accor est le premier groupe hôtelier en terme de transactions sur les mobiles, notamment grâce à l'application i-Phone, comptant déjà 700 000 téléchargements, à travers laquelle près de 15 000 chambres par mois sont réservées.

*Enquête réalisée par BearingPoint et TNS Sofres en avril 2011 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers de plus de 183 entreprises et organisations, représentatifs de la population française, dans 11 secteurs : Assurance, Automobile, Banque, Entreprises de Services, Distribution spécialisée, Grande distribution, Téléphonie mobile, Téléphonie fixe & FAI, Transport, Tourisme et Services Publics.

Accor, premier opérateur hôtelier mondial, leader en Europe est présent dans **90 pays avec 4200 hôtels et plus de 500 000 chambres**. Fort d'un large portefeuille de marques, avec **Sofitel, Pullman, MGallery, Novotel, Suite Novotel, Mercure, Adagio, ibis, all seasons, Etap Hotel, Formule 1, hotelF1 et Motel 6**, ainsi que ses activités associées **Thalassa sea & spa** et **Lenôtre**, Accor propose une offre étendue, allant du luxe à l'économique.

Avec **145 000 collaborateurs** à travers le monde, le Groupe met au service de ses **clients et partenaires** son savoir-faire et son expertise acquis depuis près de 45 ans.

CONTACTS PRESSE

Charlotte Thouvard

Directrice de la Communication EMOA et des
Relations Médias Monde
Tel. : +33(0)1 45 38 18 28

Aurélie Langevin

Tél. : +33(0)1 45 38 84 76