



Cont@ct n°41 – avril 2015

Chers amis,

Permettez-moi d'introduire notre newsletter Cont@ct en attirant votre attention sur une belle retombée presse, le premier paragraphe de la double page « Grand Angle » parue la veille du MIPIM dans le quotidien grand public Libération, qui venait couvrir le salon pour la première fois. La rédactrice en chef adjointe écrit : « Pour avoir fréquenté de nombreux salons professionnels, on peut le certifier : jamais on ne propose des plateaux de jus de fruits aux journalistes qui font la queue pour leur badge. Au MIPIM de Cannes, marché international des professionnels de l'immobilier, ça se fait. »



Cet accueil au retrait des badges n'est qu'un des nombreux services mis en place dans le cadre de notre programme « Head & Heart », qui vise à renforcer la satisfaction client. Les initiatives couvrent l'accueil et l'orientation en général, notamment avec des campagnes d'affichage dès l'arrivée à l'aéroport de Nice, une meilleure visibilité du personnel organisateur et encadrant, un briefing plus complet et engageant des équipes d'accueil et de sécurité, et des services plus comme la mise à disposition gracieuse de chargeurs mobiles au sein du Palais des Festivals ou encore la promotion de l'application digitale Master Guide to Cannes recommandant les bonnes adresses en ville.

Vous contribuez bien sûr activement à cette logique d'accueil de qualité, notamment lorsque vous avez reçu les quelque 21 500 participants du MIPIM, pour leur hébergement, leurs repas, leurs transports, et tous services que peuvent attendre les professionnels internationaux, qui sont d'autant plus exigeants qu'ils sont concentrés sur leurs affaires et n'ont pas de temps à perdre pendant leur séjour. Bruno Draillard, à la tête de Cannes Accommodation, évoque dans l'interview de ce numéro cette forte attente de nos clients, et la dynamique de partenariat et d'émotion qui lui permet d'y répondre.

Nous voici maintenant à l'aube du MIPTV, qui est devenu le plus grand marché international du contenu audiovisuel et digital, et permet à ses participants d'anticiper l'avenir du divertissement. La promesse est forte, le service devra être remarquable, soyons prêts ! D'ici là, je vous souhaite une excellente préparation et vous dis à la semaine prochaine pour un MIPTV d'exception.

Bien à vous,

Paul Zilk,  
Président de Reed MIDEM

## Dans ce numéro :

**Les résultats du MIPIM** 2

**À la veille du MIPTV** 3

**3 questions à** 5

Bruno Draillard, Créateur, propriétaire et gérant de Cannes Accommodation

## AGENDA DES SALONS REED MIDEM

MIPDoc : 11-12 avril 2015

MIPFormats : 11-12 avril 2015

MIPTV : 13-16 avril 2015

MIPIM Japan (à Tokyo) : 20-21 mai 2015

Midem : 5-8 juin 2015

Retail Real Estate Market (à Shanghai) :  
11-12 juin 2015

MIPCOM : 5-8 octobre 2015

MIPIM UK (à Londres) :  
21-23 octobre 2015

MAPIC : 18-20 novembre 2015

MIPCancun (au Mexique) :  
18-20 novembre 2015

MIPIM Asia (à Hong Kong) :  
1-2 décembre 2015

MIPIM : 15-18 mars 2016

Prochain n° de Cont@ct : juin 2015



## « 3 questions à »

**Bruno DRAILLARD**

**Créateur, propriétaire et gérant de Cannes Accommodation**

### **Que vous apporte votre partenariat avec Reed MIDEM ?**

En tant que professionnels de l'hébergement, nous proposons des locations en appartements au centre de Cannes et sommes toujours très heureux de collaborer avec les organisateurs de congrès pour améliorer l'accueil de nos visiteurs. Je suis issu d'une très vieille famille cannoise. Depuis toujours, nous aimons accueillir des visiteurs venant du monde entier. Cette tradition d'accueil, nous sommes heureux de la partager aujourd'hui avec Reed Midem, dont les salons attirent à Cannes une clientèle d'affaires internationale et exigeante en termes de services. Pour garantir une prise en charge adaptée aux besoins et attentes de ces clients, nous avons formé l'ensemble de notre personnel à la multi-culturalité.

### **Quelles sont les spécificités de l'hébergement en appartements ?**

Les appartements représentent une offre complémentaire à l'hôtellerie. Cette offre est indispensable pour augmenter la capacité d'accueil de Cannes et accroître son attractivité. Elle contribue à maintenir à Cannes les congrès les plus importants. Les congressistes nous disent trouver dans notre offre proximité du Palais, choix, sécurité, flexibilité et intimité.

Nous avons beaucoup travaillé ces dernières années sur l'amélioration de cette offre et sur sa normalisation. De très gros progrès ont été effectués sur la qualité des appartements, sur la personnalisation des services, sur les prix et sur la qualité de l'accueil. Une certification a été créée en 2010 et regroupe aujourd'hui 7 professionnels de la location d'appartements qui sont engagés dans une charte de services exigeante. Parmi les engagements majeurs auxquels souscrivent les adhérents : la maîtrise de la langue des affaires – l'anglais, la garantie d'être joignable 24h/24, l'assurance d'apporter des solutions rapides à tous dysfonctionnements ou réclamations, l'acceptation d'être évalué par l'arbitrage des pairs et le sondage de clients mystères.



Les agences certifiées offrent aujourd'hui, en complément de l'offre hôtelière traditionnelle, plus de 2000 solutions d'hébergement en centre-ville, des studios aux 5 pièces, des standings 2 étoiles aux villas de luxe.

### **Quelles initiatives mettez-vous en place pour mieux servir nos clients mutuels ?**

Les émotions de nos visiteurs sont à la base de nos préoccupations quotidiennes. C'est grâce à eux que l'activité de Cannes Accommodation connaît chaque année une croissance à deux chiffres. Chaque nouveau client nous est recommandé par un client fidèle. Nous voulons donc les en remercier.

En 2015, tous nos clients directs trouveront dans leur appartement une lettre de remerciements personnalisée. Chacun d'entre eux recevra également un cadeau. Il peut s'agir d'une friandise locale ou d'une spécialité provençale. Les VIP recevront un très beau livre sur la cuisine cannoise, en français ou en anglais, dédié par l'auteur et par un membre de notre équipe.

Enfin, à la demande de nombreux clients nous avons initié avec Patrick Flet, journaliste gastronomique indépendant, une rubrique « Cannes Gourmet » mettant à l'honneur sur notre site internet une sélection des meilleures adresses gastronomiques de Cannes. Cette rubrique, mise gratuitement à la disposition de nos visiteurs, évoluera périodiquement. Nous espérons qu'elle leur sera utile et qu'elle les encouragera à partir à la découverte de nouvelles adresses. Les premiers retours sont très positifs.

