



**Témoignage de Sylvia Stropoli,**  
**Co-dirigeante du Grand Hôtel**  
**Dauphiné\*\*\*, Boutique Hôtel & Suites**  
**et de l'hôtel Originals, Grand Hôtel**  
**de la Gare\*\*\***  
**Toulon**



Du GRAND HÔTEL DAUPHINÉ – LOGIS DE FRANCE - CONTACT HÔTEL  
au  
**GRAND HOTEL DAUPHINÉ BOUTIQUE HÔTEL & SUITES – HÔTELS & PREFERENCE**

Du GRAND HÔTEL DE LA GARE  
à  
**L'HÔTEL ORIGINALS BOUTIQUE GRAND HÔTEL DE LA GARE**



**gh** GRAND HÔTEL  
DAUPHINÉ  
BOUTIQUE-HÔTEL & SUITES

**HH**  
HÔTELS &  
PRÉFÉRENCE

**gh** GRAND HÔTEL  
DE LA GARE

**The ORIGINALS**  
HUMAN HOTELS & RESORTS



## QUI SOMMES-NOUS?

- **Le Grand Hôtel Dauphiné:** Entreprise familiale depuis 1981 créer par Michelle et Guy Michel STROPOLI
- Reprise par les 2 enfants Sylvia (en 2007) et Stéphane (en 1998) après des parcours différents: Ecole de Commerce Générale – Maîtrise en bâtiment (BTP)
- Formations non destinées à l'hôtellerie et retour à l'hôtellerie par choix déclenchée par l'achat d'un second hôtel en 2005: **Le Grand Hôtel de la Gare**
- **Point de départ : 2 hôtels bureaux de 39 et 55 chambres**
- Grande chance d'avoir eu des parents qui nous ont fait confiance et nous ont laissé nous exprimer
- **Première opportunité de travailler notre offre => Evolution du système de classification des hôtels en 2012**  
⇒ **Passage de 2 à 3 étoiles pour les 2 hôtels**



## ADN DE L'ENTREPRISE

- **Entreprise Humaine: « L'humain est notre première raison d'être »**
  - ⇒ L'humain et la volonté de faire plaisir au centre de chacune de nos actions, de nos offres
  - ⇒ L'humain dans notre management et notre recrutement : « Dans nos recrutements, le savoir-être autant voire plus important que le savoir-faire »
- **Entreprise Responsable** : Démarche RSE => Responsabilité sociale de l'entreprise – Soutien du tissu culturel, sportif, associatif, caritatif etc...
- **Authentique**
- **Un supplément d'âme unique** : différenciation et personnalisation de notre accueil
- **Notre Philosophie d'entreprise** :
  - « Transformer chaque contrainte en opportunité »
  - « Tout doit toujours être remis en question, il n'y a pas de Vérité »

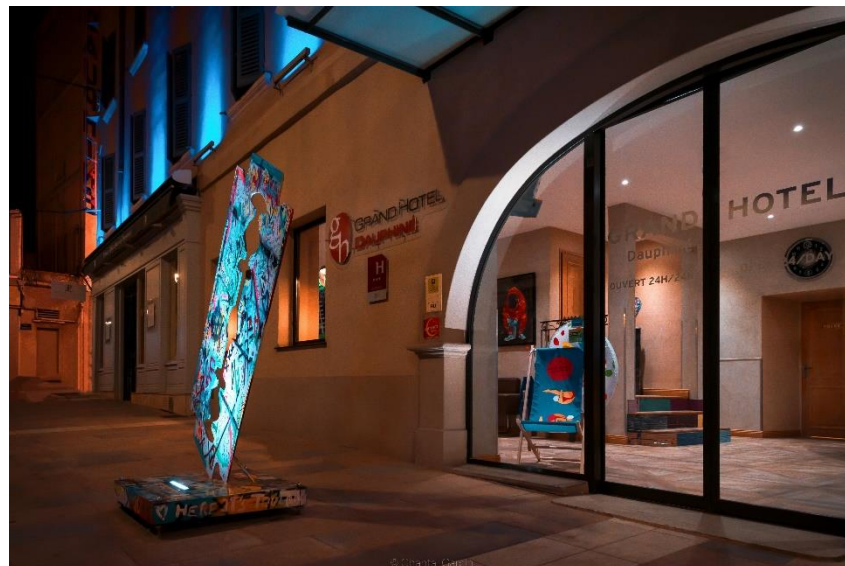




# PREMIER TRAVAIL DE DIFFÉRENCIATION

- **Collaboration avec des artistes locaux**

- ⇒ En 2015 avec Pierre Fava au Grand Hôtel Dauphiné
- ⇒ Œuvres achetées et non exposées
- ⇒ Volonté de soutenir le monde artistique
- ⇒ Envie de surprendre: artiste atypique
- ⇒ Envie de créer du lien avec le client: de nombreuses œuvres ayant toutes une histoire différente à raconter



Article journal Métropole Var



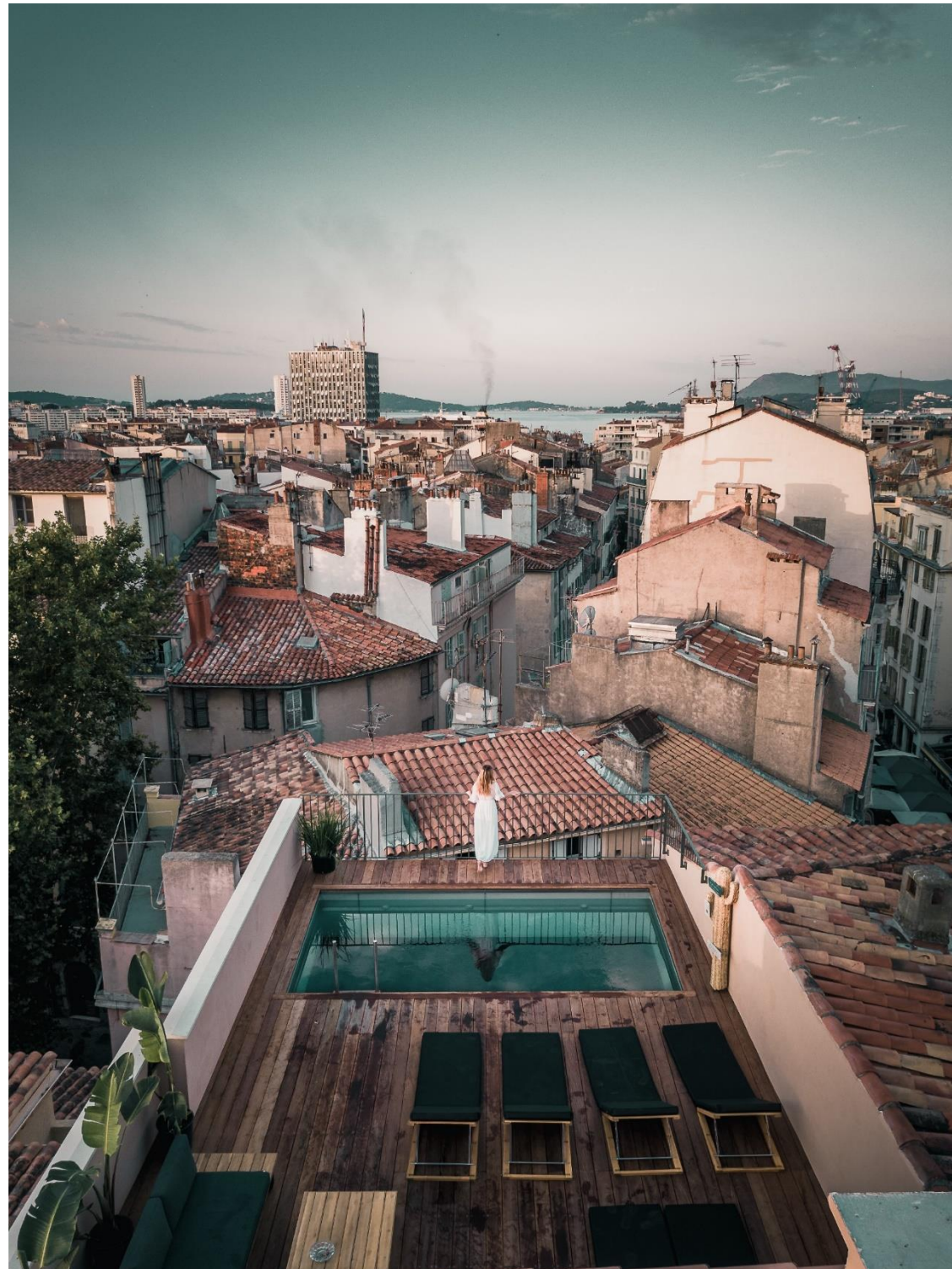
## COLLABORATION AVEC GILLES FRECHET - PASCAL RENARD – PIERRE FAVA

Fil conducteur de la démarche: La Différenciation – Le partage avec l'artiste





# LE PROJET du GRAND HOTEL DAUPHINE: **Le premier Rooftop avec piscine de Toulon**



## **Contexte concurrentiel mouvant:**

- Nouvelle offre hôtelière annoncée sur Toulon
- Augmentation de la capacité Hôtelière en 2020 : 2 hôtels 4 étoiles, ... chambres
- Incertitude quant à l'augmentation de la demande de nuitées (destination peu connue mais qui satisfait le visiteur une fois sur place)

## **=> Besoin d'un outil atypique**

- Capable d'attirer les visiteurs par lui-même
- Capable de valoriser la destination

## **=> Besoin de services supplémentaires**

- Salle de séminaire de 40 personnes
- Espace Co-working
- Espace fitness et Sauna
- Suppression de 2 chambres pour créer 2 suites et 2 juniors suites



## **PROJET**

**4 années de travail** : premiers projets déposées en 2015

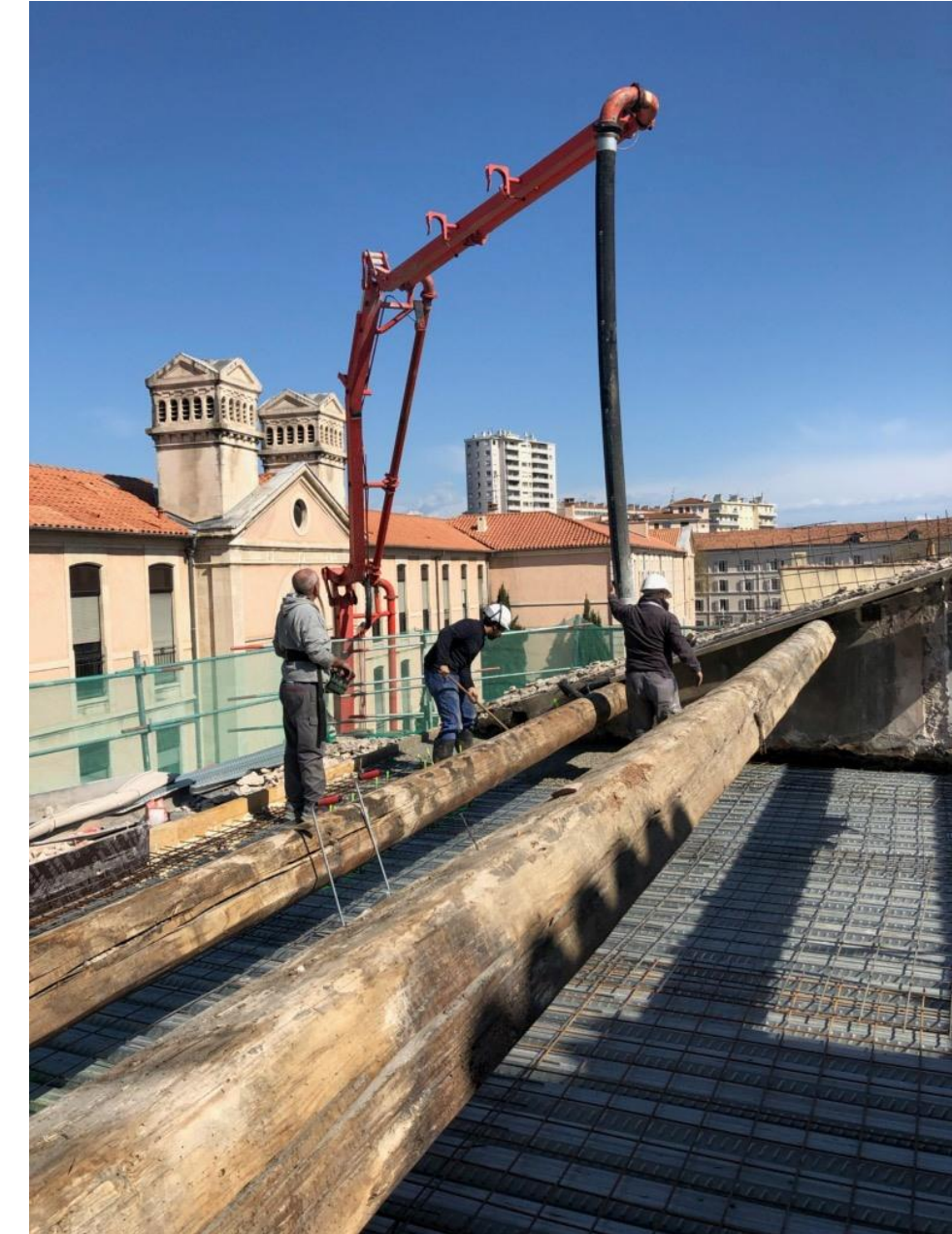
- 2 janvier 2019 Début des travaux
- 12 janvier 2020 Fin de travaux
- 15 juillet 2019 Ouverture au public de la piscine
- Difficultés techniques
- Difficultés d'ordres administratives: Mairie, Bâtiment de France, Var Habitat etc...
- Volet Financier:  
Les travaux ont dû être réalisés en exploitation avec 1/3 de l'hôtel fermé au public et nuisances occasionnelles réelles : impossible financièrement de fermer l'hôtel

**Un projet qui n'aurait pu être mené dans sa totalité sans l'aide financière le la REGION SUD**

Dispositif d'aide aux investissements spécifiques pour les hébergements touristiques: subvention de l'ordre de 20% du montant total du projet

*UN GRAND MERCI A TOUTES LES PERSONNES QUI NOUS ONT AIDES POUR CETTE CONVENTION :*

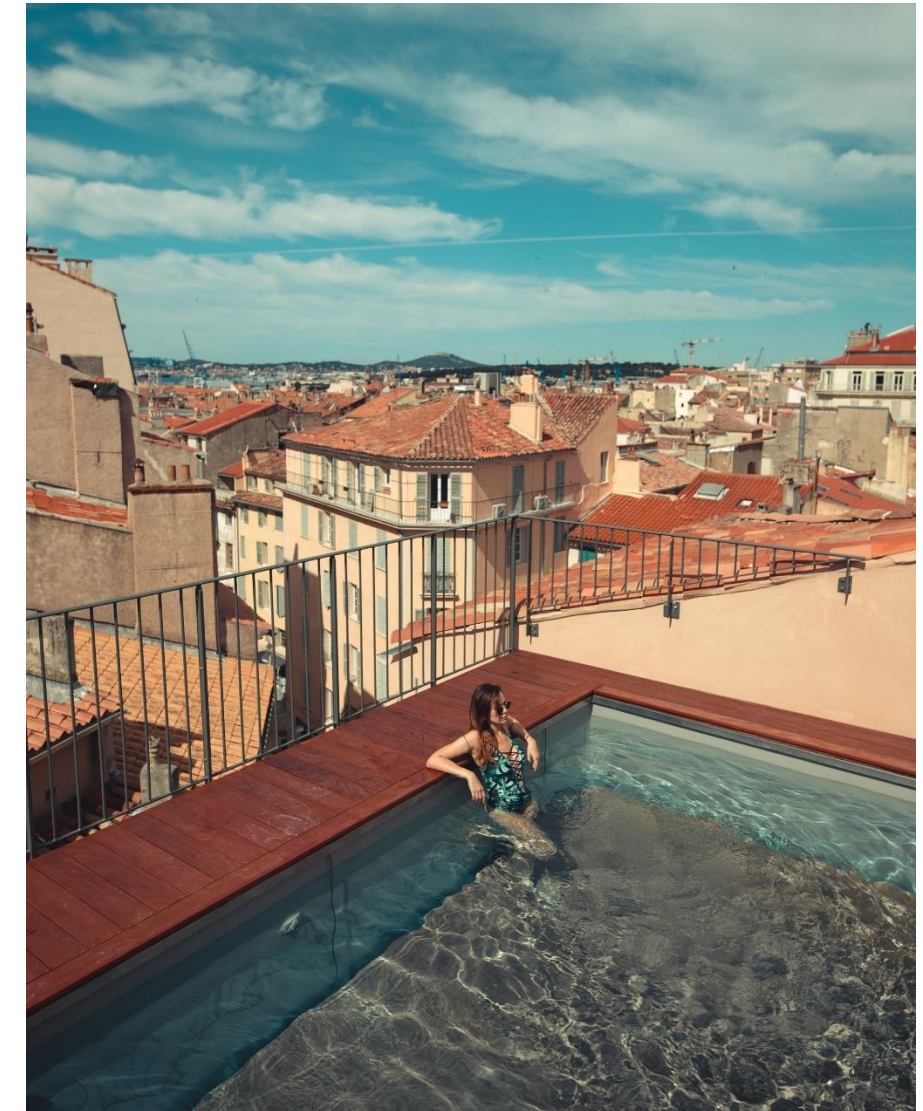
- *A la région SUD: Madame Lemaître, Madame Sylvestre et Monsieur De Canson*
- *A la CCI: Madame Passaquet et Madame Marcoux*
- *A la Mairie de Toulon: Monsieur Laurent Jérôme et Sonia Bonglet*





## NOUVEAU POSITIONNEMENT PRODUIT

- Un boutique Hôtel 3\*\*\* PLUS : Hôtel indépendant de 50 chambres maximum, à la décoration unique et atypique
- Volonté d'être le meilleur dans sa catégorie à Toulon
- Une expérience authentique, personnalisée, sincère et humaine
- Réactivité : capacité de répondre à des demandes particulières rapidement
- Tag Line sous le nom : Grand Hôtel Dauphiné – Boutique Hôtel & Suites
- Nouvelle affiliation à la marque haut de gamme Hôtels & Préférences
- **Chaque client est une rencontre**





## **LES CHIFFRES**

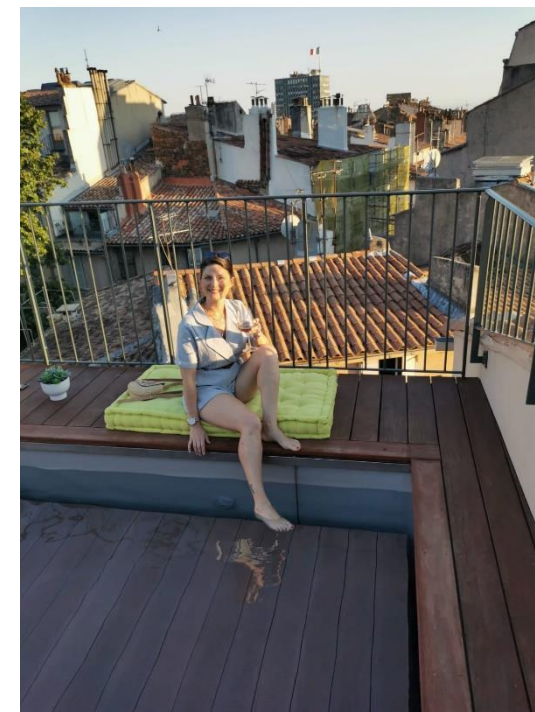
- CA Grand Hôtel Dauphiné Boutique Hôtel & Suites : cumul à fin août 2020 vs 2018 : -20% (effet COVID) / Nous sommes restés ouverts durant le COVID
- **Résultats Positifs été 2020** surtout liés à la croissance de PM grâce à la nouvelle offre
  - ✓ CA Juillet 20: + 14% vs 2019 (baisse TO vs 2019)
  - ✓ CA Août 20: + 34% vs 2019 (+ 2 points de TO vs 2019)
  - ✓ PM juillet + 18€
  - ✓ PM août: + 27€ (109€ reste très bas pour le service proposé)
- Une clientèle estivale française à 95%
- **Inquiétude sur le fin 2020 :**
  - Septembre s'annonce en recul vs 2019 : PM toujours en hausse modérée mais baisse de TO
  - Difficulté d'attirer de la clientèle haut de gamme sur la destination
  - Déplacements réduits
  - Séminaires et formations annulés
  - Pas de visibilité sur le MICE



## LANCEMENT DE SOLUTIONS DE RESTAURATION LÉGÈRE

### Utilisation du Rooftop jusqu'au mois d'octobre:

- Concept d'apéritif les pieds dans l'eau
  - Formules apéritives avec planches à partager
  - Mise en place d'un outil de réservation en ligne pour les extérieurs : Achat en ligne de la formule Boisson + Apéritif
  - Carte courte, qualitative et locale afin de surprendre le visiteur et lui raconter notre terroir
- ⇒ Vignobles locaux, bières locales, achat chez des producteurs et fromagers
- ⇒ Partenariat avec une coopérative Bio pour de nombreux produits





## OFFRE DE RESTAURATION HORS SAISON

### Objectifs:

- Générer du CA supplémentaire
- Satisfaire nos clients qui ne veulent pas sortir et les fidéliser
- CA additionnel avec la clientèle extérieure
- Flux extérieur dans l'hôtel générant de la notoriété et du lien
- Mise en place une structure capable de répondre à la demande de restauration des séminaires (anciennement sous traitée)

### Concept novateur: Restauration façon table d'hôte urbaine

- Carte courte et cuisine maison
- Cuisine saine et authentique
- La personne qui prend votre commande prépare votre plat: explications plus claires pour le client, relation privilégiée, possibilité d'adapter le plat si besoin
- **Afterworks et soirées à thème chaque semaine:** Evènements sportifs, gastronomiques, artistiques etc...



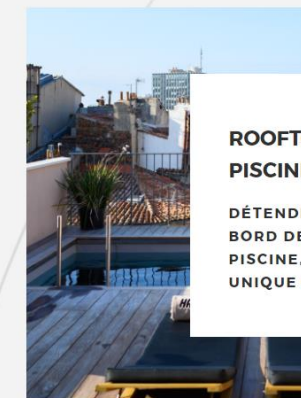


# LA COMMERCIALISATION DIRECTE

## « La réservation directe est le début de la relation client »

- Politique tarifaire différenciante des OTA sur le site Internet officiel de l'hôtel
- Offres et Conditions de vente différentes
- Site Internet performant: CA supérieurs à ceux d'Expédia
- 17% du CA Internet en août 2020 et 27% en juillet 2020
- Site Internet attractif visuellement : de nombreuses photos et une galerie photo
- Site Internet qui raconte notre histoire et plonge le visiteur dans la relation directe
- Possibilité de réserver des services additionnels (check-out tardif, annulation le jour J au tarif RACK, Formule apéritive, privatisation du Sauna, package chambre +visite guidée etc... )
- Mise à jour régulière: offres, informations, évènements etc...
- Page dédiée et explicative: Pourquoi réserver en direct?

### Les services de l'hôtel



#### ROOFTOP AVEC PISCINE

DÉTENDEZ-VOUS AU BORD DE NOTRE PISCINE, AU PANORAMA UNIQUE À TOULON.



#### ESPACE SAUNA

VENEZ VOUS DÉLASSER ET VOUS REPOSER EN TOUTE SÉRÉNITÉ DANS NOTRE SAUNA.



#### SALLE DE SPORT

CONSERVEZ VOTRE MODE DE VIE SAIN ET ACTIF GRÂCE À NOTRE ESPACE FITNESS.



#### PETIT-DÉJEUNER

SERVI SOUS FORME DE BUFFET SUCRÉ-SALÉ, AVEC UNE SÉLECTION ISSUE DE L'AGRICULTURE BIOLOGIQUE.





# Avantages du site officiel

## Pourquoi réserver sur notre site officiel ?

Nous sommes très heureux que vous ayez choisi de naviguer sur notre site Internet Officiel, et vous en remercions.

Le Grand Hôtel Dauphiné est un hôtel indépendant, et nous avons besoin que vos réservations s'effectuent en direct pour que nous



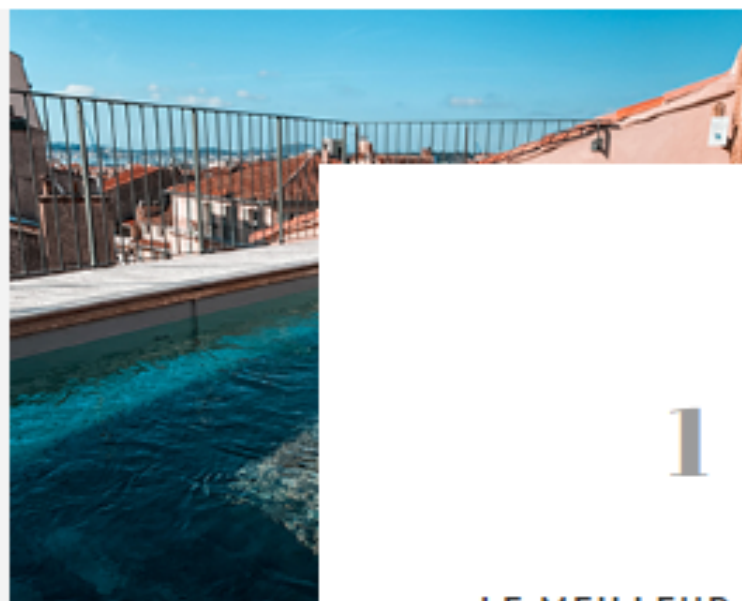
# Pourquoi réserver sur notre site officiel ?

Nous sommes très heureux que vous ayez choisi de naviguer sur notre site Internet Officiel, et vous en remercions.

Le Grand Hôtel Dauphiné est un hôtel indépendant, et nous avons besoin que vos réservations s'effectuent en direct pour que nous puissions continuer d'exister, et travailler sereinement à notre unique objectif : la réussite de votre séjour.

Nous pensons que votre expérience du Grand Hôtel Dauphiné commence dès votre réservation, c'est pourquoi nous nous réjouissons de ce premier contact direct et privilégié.

Nous vous garantissons sur notre **site internet officiel** :



1

LE MEILLEUR TARIF &  
L'ACCÈS AU  
PROGRAMME DE  
FIDÉLITÉ  
CONTACT&MOI

2

LA POSSIBILITÉ DE  
PERSONNALISATION  
VOTRE SÉJOUR &  
L'ACCÈS À DES  
PACKAGES ET







https://www.grandhoteldauphine.com/avantages-site-officiel/



3

DES FACILITÉS DE  
RÉSERVATIONS & DE  
MODIFICATION



4

DES INFORMATIONS  
ACTUALISÉES ET  
FIABLES & UN  
TRAITEMENT RAPIDE  
DE VOS DEMANDES

RÉSERVER



Partager



Tweeter



Épingler



Email



Partager



## LES AUTRES OUTILS DE DIFFERENTIATION

- **Les réseaux sociaux** (Facebook – Instagram – LinkedIn) pour leur caractère personnel et pour le lieu d'expression qu'ils représentent
  - Collaboration avec des **influenceurs**
  - Collaboration avec des **artistes et photographes** qui utilisent le lieu: création de contenu de communication et notoriété via la communication des artistes
  - **Les partenariats locaux**: Association avec des festivals, des acteurs culturels, des professionnels du tourisme ou des métiers de bouche
- ⇒ **Evènements** à l'hôtel : (yoga sur le Rooftop, DJ set, etc...)
- ⇒ Mécénat avec le milieu culturel et projets impliquants les équipes
- ⇒ Co organisation d'évènements avec des professionnels (dégustations à thème...)
- **Proposition d'offres packagées** (Agrément tourisme): Visite guidée + séjour





## PARCE QUE LES IMAGES VALENT MIEUX QUE DES MOTS...



Yoga sur le Rooftop



Partenariat Influenceuse



Exemple de service à réserver en direct : Décoration romantique (réservable en ligne)





Notoriété via les influenceurs

# UTILISATION DES RESEAUX SOCIAUX

← LANCEMENT DES AFTERWOKS DU GR...

ÉVÈNEMENT

STATISTIQUES



MERCREDI 16 SEPTEMBRE 2020 DE 18:30 À 23:00

## LANCEMENT DES AFTERWOKS DU GRAND HOTEL DAUPHINE - Dj Se...

Grand Hôtel Dauphiné Toulon • Toulon

S'enregistrer



Modifier



Copier le lien



Ajouter au  
calendrier



Dupliquer  
l'évènement



Public · Organisé par **Grand Hôtel Dauphiné Toulon** et **Festival Constellations**



Grand Hôtel Dauphiné Toulon  
10 rue Berthelot, 83000 Toulon · À 0,5 km

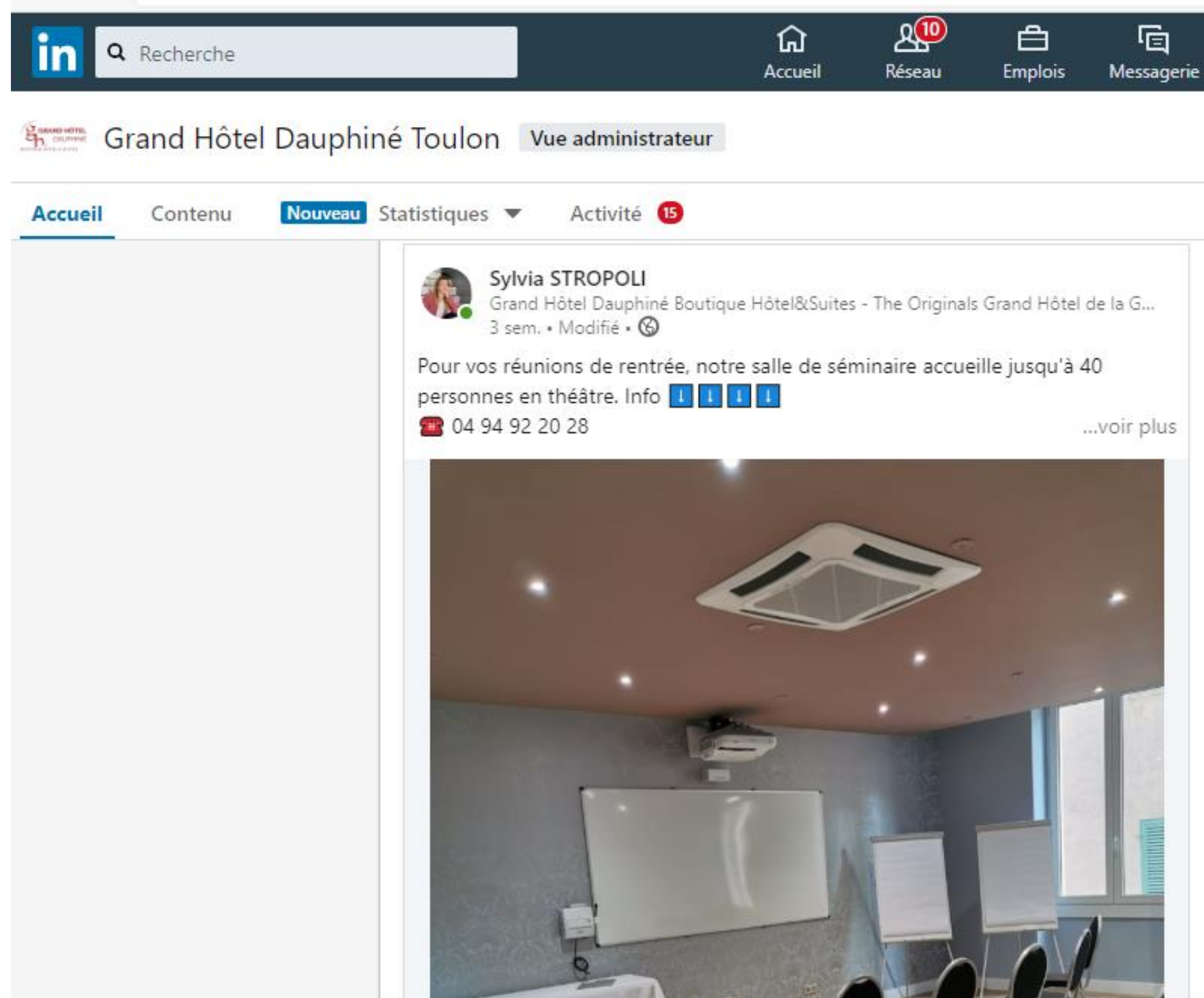


Billets disponibles  
www.weezevent.com

Promotion et vente d'évènements sur FB



# UTILISATION DES RESEAUX SOCIAUX



Communication plus ciblée corpo sur LinkedIn



## **CONCLUSION**

« La question du sens, de la relation et du plaisir doit redevenir centrale dans les métiers du tourisme. »

