

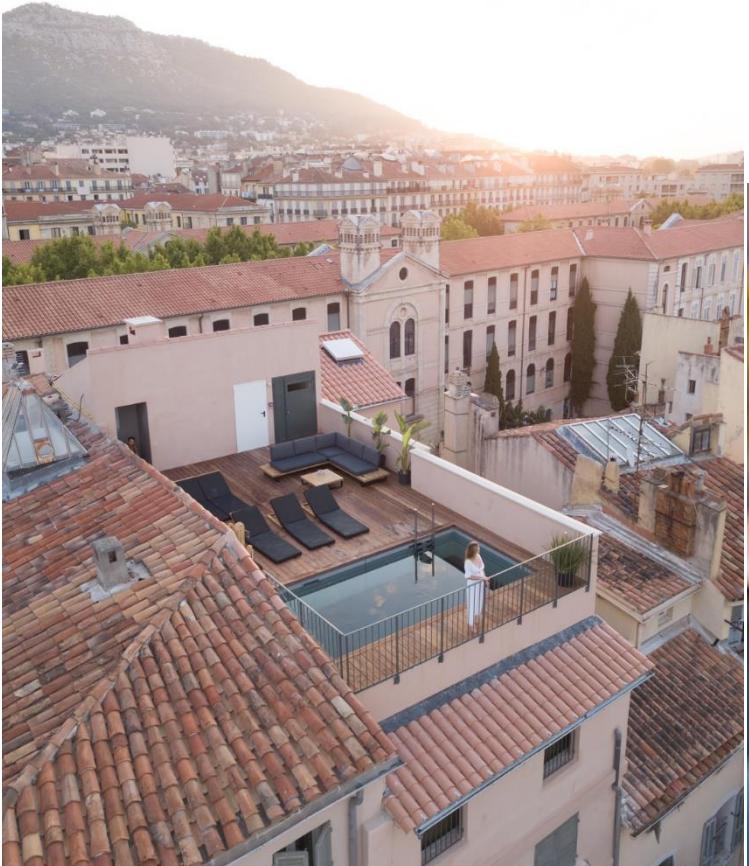


**Témoignage de Sylvia Stropoli,
Co-dirigeante du Grand Hôtel
Dauphiné***, Boutique Hôtel & Suites
et de l'hôtel Originals, Grand Hôtel
de la Gare***
Toulon**

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



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


HÔTELS &
PRÉFÉRENCE


**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 tissus culturel, sportif, associatif, caritatif etc...
- **Authentique**
- **Un supplément d'âme unique** : différentiation 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



GRAND HÔTEL DAUPHINÉ, DE L'ART EN CHAMBRES

En centre-ville de Toulon, le Grand Hôtel Dauphiné a joué la carte artistique pour rénover ses chambres. La direction a ainsi confié à Pierre Fava, peintre, sculpteur et photographe, le soin d'assurer la décoration.



Dans l'ensemble, deux passionnés de leur ville et de leur métier, deux caractères qui ne s'embarrassent pas des convenances et des formalités. Et qui étaient forcément amenés à se rencontrer, à lancer des projets sur le coin d'une table, autour d'un verre... et surtout à les concrétiser. A ma gauche, Pierre Fava, artiste peintre, sculpteur et Toulonnais par cœur. Il s'agissait au départ d'un projet, il s'agissait de faire évoluer l'art dans le hall de l'hôtel. Une peinture monumentale, intitulée "Le Panthéon de l'Opéra", rappelait la proximité avec l'Opéra et l'affection de la famille Stropoli pour cette institution toulonnaise. Mais très vite, le projet est passé d'une seule œuvre à l'ensemble des chambres, avec comme objectif des charges de proposer dans chacune d'entre elles une œuvre unique.

A ma droite, Stéphane Stropoli, directeur du Grand Hôtel Dauphiné en centre-ville de Toulon. Alors qu'il a poussé grandi dans une famille d'artistes, c'est dans le bâtiement qu'il fait ses débuts. Il a donc devant de relever le défi de la poursuivre et de reprendre la direction de l'établissement toulonnais, en 2006.

À ma gauche, Pierre Fava, artiste peintre, sculpteur et Toulonnais par cœur. Il s'agissait au départ d'un projet, il s'agissait de faire évoluer l'art dans le hall de l'hôtel. Une peinture monumentale, intitulée "Le Panthéon de l'Opéra", rappelait la proximité avec l'Opéra et l'affection de la famille Stropoli pour cette institution toulonnaise. Mais très vite, le projet est passé d'une seule œuvre à l'ensemble des chambres, avec comme objectif des charges de proposer dans chacune d'entre elles une œuvre unique.

Le succès de l'opération a été immédiat en février dernier, et Pierre Fava a accroché au fur et mesure de leur avancement ses créations.

ÉCONOMIE

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 déposés 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:

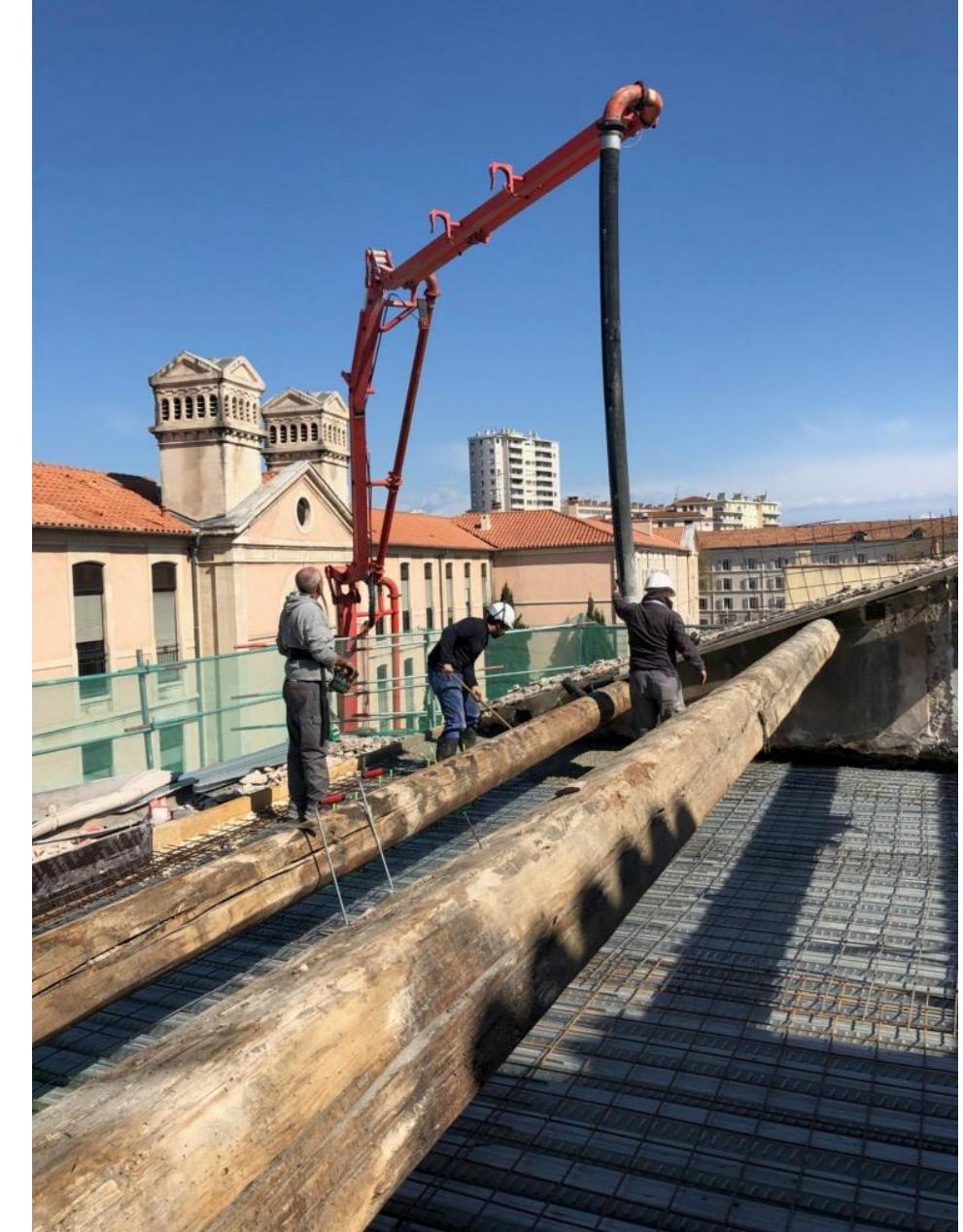
Les travaux ont dû être réalisés en exploitation avec 1/3 de l'hôtel fermé au public et nuisances occasionnelles réelles : impossible financièrement de fermer l'hôtel

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

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

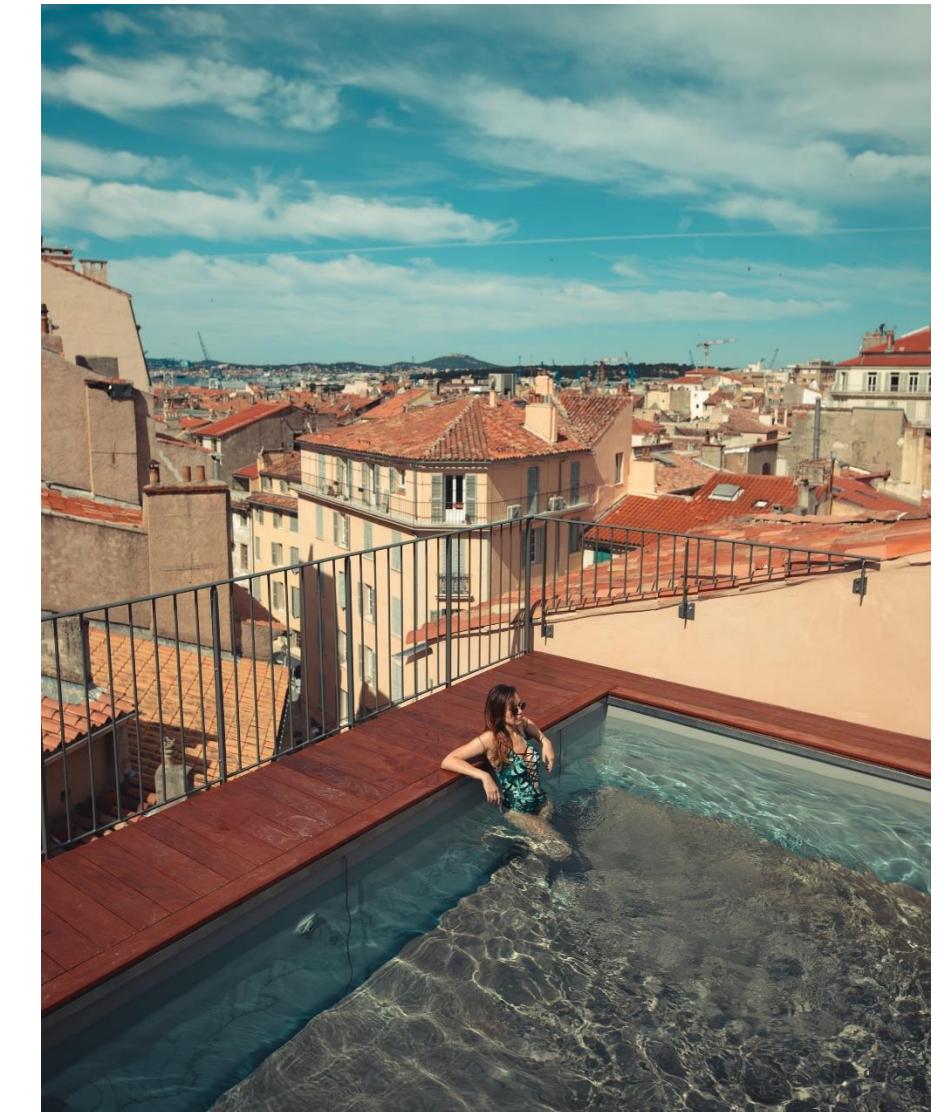
UN GRAND MERCI A TOUTES LES PERSONNES QUI NOUS ONT AIDES POUR CETTE CONVENTION :

- *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**



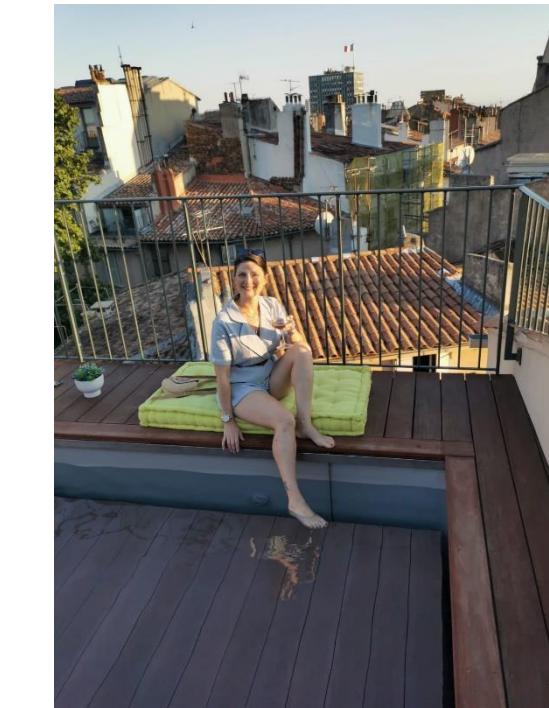
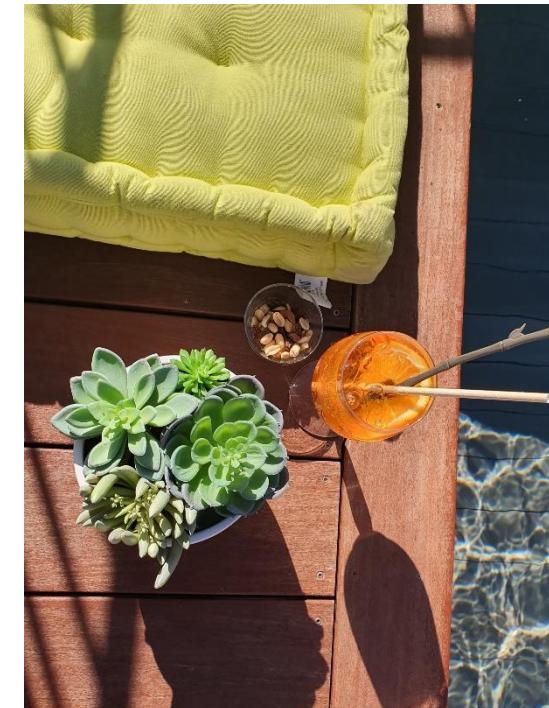
LES CHIFFRES

- 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...

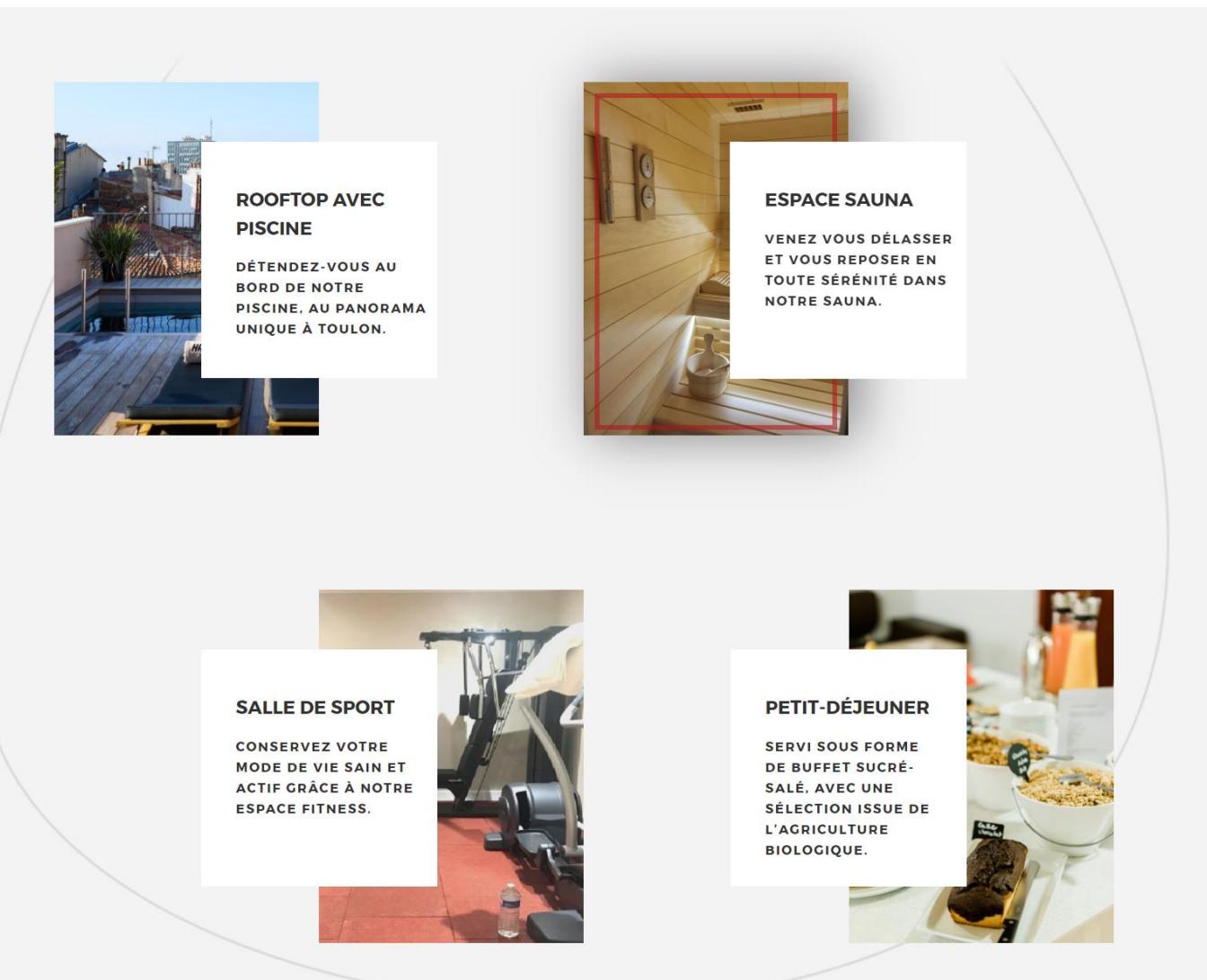


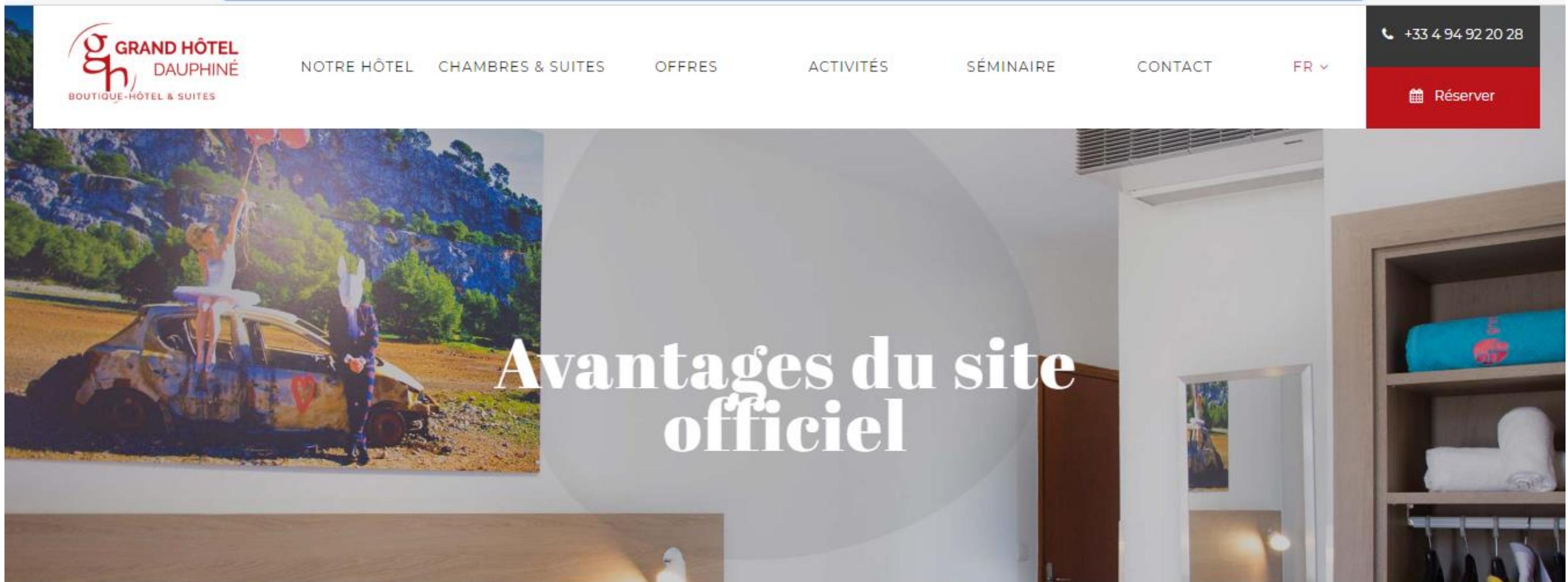
LA COMMERCIALISATION DIRECTE

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

- Politique tarifaire différentiante 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





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

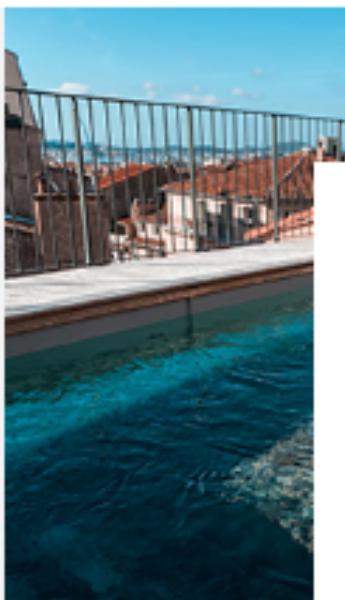
Pourquoi réserver sur notre site officiel ?

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



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)

← Plus récentes
Grand Hôtel Dauphiné Toulon

 pardomyfrench75 • Abonné(e)
Grand Hôtel Dauphiné Toulon



Heart icon, Comment icon, Share icon, Bookmark icon

Aimé par **florianpedra, milie_cqcb** et 10 597 autres personnes

pardonmyfrench75 De retour à Toulon après une escapade niçoise sympa, sur les traces de ma vie d'étudiant ! 😊... suite

Voir les 835 commentaires

stephandcie Dans la même ville que toi, mais moins près de la mer 😊

fleurs53 Cc de la Mayenne 😊... Oki pour des 🍔
congelées seulement si ce sont des Mc Cain 😊

Home icon, Search icon, Plus icon, Heart icon

Three-line menu icon, Square icon, Back icon

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

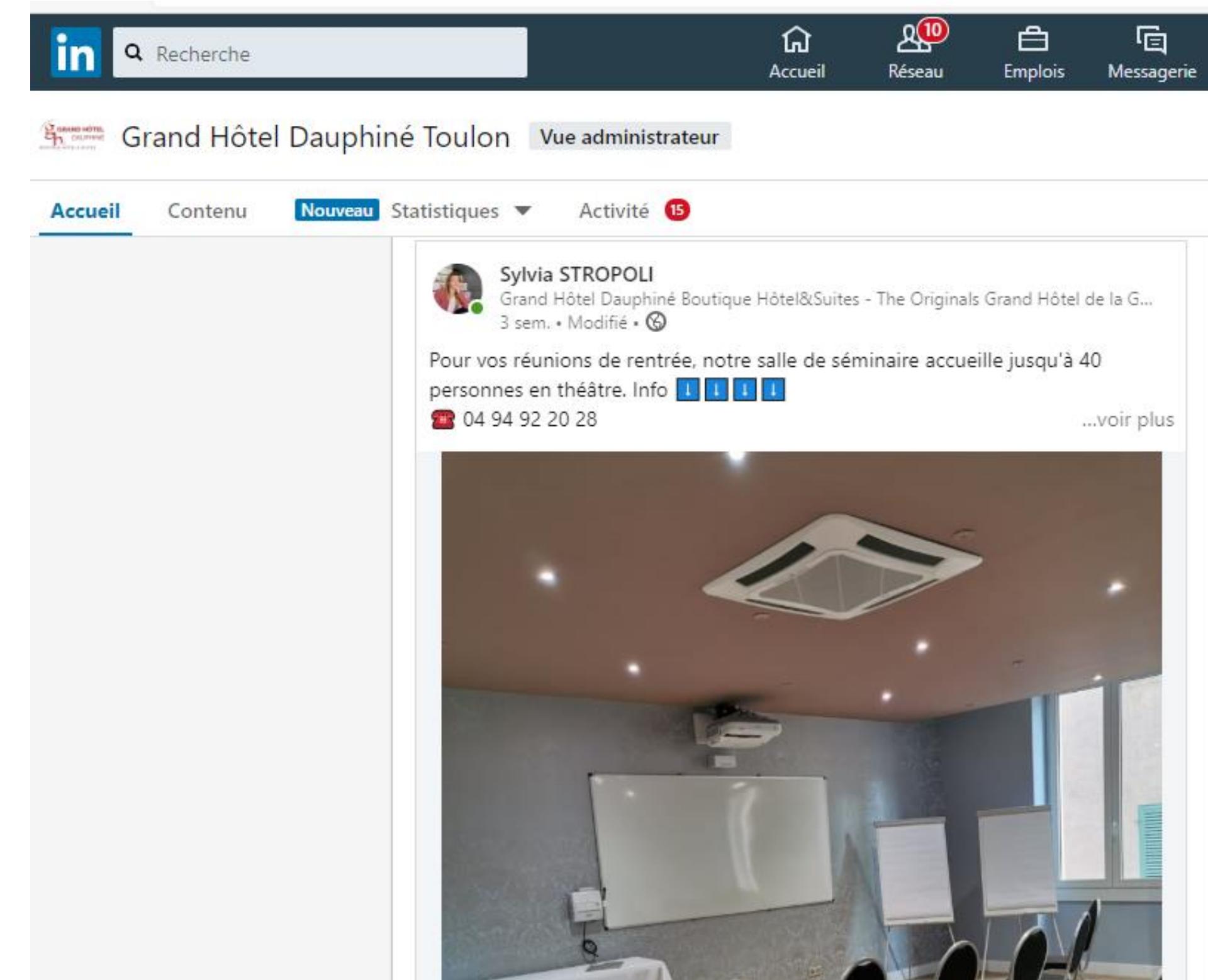
Public · Organisé par **Grand Hôtel Dauphiné Toulon** et **Festival Constellations**

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

Ticket icon
Billets disponibles
www.weezevent.com

Promotion et vente d'évènements sur FB

UTILISATION DES RESEAUX SOCIAUX



LinkedIn Post by **Sylvia STROPOLI** (Grand Hôtel Dauphiné Boutique Hôtel&Suites - The Originals Grand Hôtel de la Gare) - 3 sem. • Modifié • [...voir plus](#)

Pour vos réunions de rentrée, notre salle de séminaire accueille jusqu'à 40 personnes en théâtre. Info [...](#) 04 94 92 20 28



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. »

