

LE COMPLEXE HÔTELIER ET CENTRE REGAIN CHOISIT FINOPSYS & EFFICY POUR STRUCTURER SON ACTIVITÉ COMMERCIALE

Retour sur le projet CRM

Regain en bref
COMPLEXE HÔTELIER ★★
RESTAURANTS - SEMINAIRES - CENTRE SPORTIF



Activité : Hébergement et accueil de groupes - 187 chambres, 3 espaces de restauration, 21 salles équipées, 6 installations sportives (terrain engazonné, demi terrain synthétique, gymnase, dojo, piste d'athlétisme, salle de musculation)

Siège social : Sainte-Tulle (04)

Création : 1995

CA 2022 : 1,6 M€

Effectif : 17 permanents

Site web : <https://www.hotel-regain-manosque.com/>



Le Complexe Hôtelier et Centre Regain est implanté sur le site de l'ancienne école des métiers EDF à Sainte-Tulle, au sud de Manosque.. Dans le cadre d'un plan de développement initié en avril 1995, il s'ouvre à de nouveaux segments de clientèle, tout en conservant une activité d'hébergement et de restauration pour les Agents EDF et ses filiales. S'appuyant sur sa grande capacité d'accueil et ses installations sportives, l'établissement se spécialise, au fil des années, dans l'**accueil d'évènements et de séjours de groupes : évènements sportifs, professionnels et associatifs**, séjours scolaires et jeunes. L'**unité de lieu** renforce la pertinence de sa proposition : hébergement, restauration, location de salles et d'infrastructures sportives sur le même site.

Emmanuel Heuzé, Chef de Projet, revient sur la mise en place de la solution **Efficy CRM**.

LE PROJET : UN SERVICE COMMERCIAL ET MARKETING STRUCTURÉ ET RATIONALISÉ

"Dans le cadre de notre développement, il a fallu se doter d'un outil qui soit capable de **centraliser l'ensemble des actions commerciales et marketing**, afin d'optimiser la collaboration entre les différents services impliqués dans la relation client. Il fallait que la solution soit adaptée au travail de 6 collaborateurs, aux missions et responsabilités différentes : Assistante Commerciale, Commerciaux, Responsable Commercial, Chargé de Marketing/Communication et Chef de Réception. Notre PMS hôtelier ne répondait plus à ces nouveaux besoins ", indique Emmanuel Heuzé.

La **mise en place d'un outil de CRM**, gestion de la relation clients, se révèle donc nécessaire. Une année s'est passée, entre la rédaction, la diffusion de leur cahier des charges et la mise en oeuvre d'Efficy. "Nous avons sélectionné Efficy CRM, parmi 6 solutions concurrentes du marché, dont certaines spécifiques au secteur de l'hôtellerie", précise Emmanuel Heuzé.

EFFICY : POUR UNE DÉMARCHE COMMERCIALE PROACTIVE

Pourquoi avoir choisi Efficacy CRM ? Tout d'abord **pour sa flexibilité**. "Efficacy s'est véritablement adapté à nos besoins".

Ensuite pour son **utilisation intuitive**. Efficacy CRM a aidé le Complexe Hôtelier Regain à développer et suivre ses actions commerciales et marketing. "Nous utilisons au quotidien la gestion des comptes et des contacts, le suivi en temps réel des actions clients, les campagnes marketing et commerciales (emailing, communications personnalisées, prospection téléphonique) et les tableaux de bord (CA, pipe, commercial,...)".



L'équipe et la Direction ont noté de nombreux bénéfices :

- des gains de temps significatifs : plus besoin de chercher, l'**information est historisée** dans Efficacy.
- une **traçabilité** des actions : on ne perd plus rien, toutes les actions sont enregistrées et sont accessibles par l'ensemble des utilisateurs.
- une **centralisation** des informations : les données clients sont disponibles au sein d'un même outil.
- des campagnes marketing 100% **personnalisées**.
- une visualisation **temps réel** du **pipe commercial**.

LA SUITE...



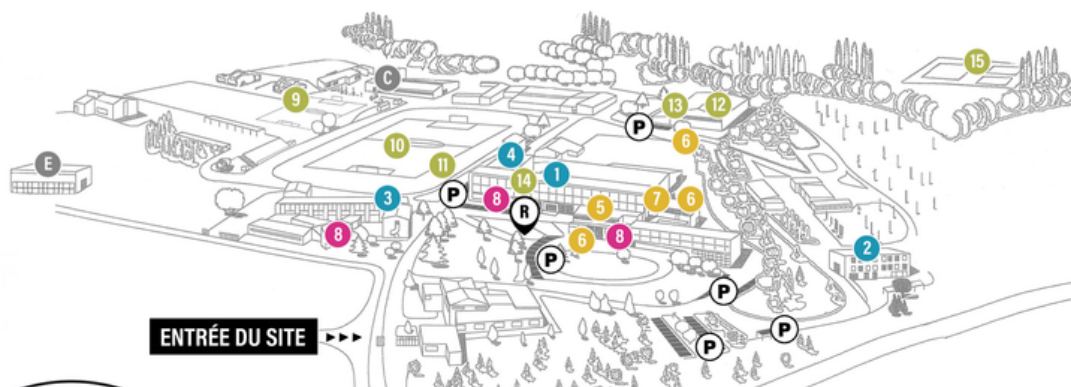
Le Complexe Hôtelier et Centre Regain envisage d'intégrer dans Efficacy, les **dossiers séjours** pour une mise à jour en temps réel des différentes informations nécessaires à l'accueil des clients.

Par ailleurs, l'établissement connu et reconnu en Région Sud pour ses prestations destinées à l'accueil d'évènements sportifs a contribué à la labellisation "**Terres de Jeux 2024**" de la ville de Sainte-Tulle, qui compte de nombreuses associations sportives très dynamiques. Cette distinction permettra, à la commune d'**accueillir une délégation olympique**, en proposant sa candidature pour devenir "Centre de préparation aux jeux".

EN CONCLUSION

Finopsys a su nous conseiller et nous aiguiller vers une solution adaptée à nos besoins.

L'équipe nous a aidés à nous poser les bonnes questions afin de simplifier, optimiser et automatiser nos processus, pour répondre parfaitement à nos enjeux commerciaux", conclut Emmanuel Heuzé.



HÉBERGEMENTS	RESTAURATION	INSTALLATIONS SPORTIVES
1 Hôtel Regain ** 53 chambres 1 à 4 personnes	5 Cafétéria 800 couverts dont 100 en terrasse	9 1/2 terrain synthétique
2 Les Lavandes ** 26 chambres 1 à 2 personnes	6 2 salles privées 100 ou 250 couverts	10 Terrain de football/rugby
3 L'Alpage 10 studettes 34 ch. supérieures, 52 chambres collectives	7 Salon VIP de 20 couverts	11 Piste athlétisme ensablée
4 Les Écureuils 12 chambres collectives	LOCATION DE SALLES	12 Gymnase type C de 1000 m ²
	8 21 salles de 15 à 300 personnes	13 Dojo de 170 m ²
		14 Salle de musculation
		15 Piscine municipale de plein air