

BUZZ AND CO

LE MAG INFO DU GROUPE City One

À LA UNE

Art & Culture, un département en pleine croissance

DOSSIER

**Services
à la Présidence,**
l'accueil haut de gamme
de City One



Le Groupe City One

Créé en 1991, le Groupe City One est aujourd'hui un des leaders nationaux des métiers de l'accueil en entreprise, sur les événements, dans le secteur culturel, dans les aéroports et pour la promotion des ventes. Fort de son expertise et expérience, le Groupe City One propose des prestations sur mesure, adaptées aux exigences et spécificités de chaque client. Il est présent sur l'ensemble du territoire français avec 10 agences, ainsi qu'en Belgique et au Luxembourg.

Accueil en entreprise

Qu'il soit physique ou téléphonique, l'accueil est la première image qu'une entreprise donne d'elle. City One Accueil offre son expertise métier pour assurer des prestations à la hauteur des attentes des entreprises les plus soucieuses de leur image. City One Accueil garantit une prestation complète, personnalisable et intégrée au sein des entreprises (gestion du courrier, help desk, chargés de voyages...).

Services +: un centre de formation, un recrutement dédié, des prestations qualité certifiées NF Service.

Accueil événementiel

Filiale spécialisée dans les activités événementielles, City One Events a acquis au travers de ses nombreuses prestations - congrès, séminaires, salons, road show et tournées, réceptions de prestige, concerts, défilés de mode... - les bases et règles d'un véritable savoir-faire.

Leader reconnu en matière d'accueil événementiel, City One Events assure une large palette de compétences et fait preuve d'une grande réactivité face à la spécificité de chaque événement.

Services +: plus de 4500 hôtes et 800 hôtes, plus de 4000 événements par an.

Accueil aéroportuaire

La filiale City Services est spécialisée dans l'accueil commercial et l'assistance passagers pour plus de 25 compagnies aériennes sur les aéroports de Paris-Charles de Gaulle et Orly. L'expertise du Groupe City One assure un partenariat privilégié dans le domaine de l'assistance et de l'organisation de l'accueil aéroportuaire, de l'enregistrement, du

passage et de l'attente des voyageurs en salon VIP. City Services gère plus de 200 salariés permanents qui accueillent chaque année plus d'un million de passagers.

Services +: des outils sophistiqués de planification (logiciel Bamboo), des compétences techniques reconnues et un service certifié ISO 9001.

Accueil culturel

Fort de son expérience, le Groupe City One a créé en 2007, une filiale dédiée à la réalisation de l'ensemble de ses prestations dans le secteur culturel. City One Art & Culture propose une offre de compétences dédiée aux besoins propres des structures culturelles tels la gestion des caisses, le contrôle des billets, la gestion des audio guide, le placement en salles, l'accueil et l'orientation...

Services +: une formation spécifique et dédiée à chaque structure et établissement culturels, plus de 15 modules de formation.

Promotion et animation des ventes

Les activités de promotion et d'animation des ventes du Groupe City One sont assurées par City One Field Marketing. Fort d'un recrutement ciblé, d'un centre de formation et d'outils révolutionnaires en termes de reporting, City One Field Marketing s'illustre dans les secteurs télécom, High Tech, Soft Drinks ou encore alcools, et travaille pour les plus grandes enseignes du monde industriel et agroalimentaire.

Services +: plus de 2 200 animateurs, un recrutement ciblé sur de réelles compétences dans le domaine de la vente, une réelle implication dans les objectifs à atteindre.

Buzz&Co n°5 est une publication éditée par City One 144, bd Pérelre - 75017 Paris
Tél. : 01 55 37 34 34 - cityone.fr

• Directrice de la publication : Sophie Pécriaux
• Secrétaire de rédaction : Lisa D'Epiro
• Crédit photos : PhaseOne Photography / Fabien Thouvenin Klane, Pierre-Emmanuel Rastoin, Corbis, Fotolia.com, Getty Images, City One, Ph. Migayrou, DR • Conception/réalisation : HimaXo, agence-conseil en communication éditoriale (01 70 38 25 04).

numéro#05

édito



Pages 04-05 News...

- › 4^e édition du Prix de la Stratégie d'Entreprise
- › Le département accueil en entreprise gagne 25 % de croissance !
- › 25^e Festival Automobile International, le haut de gamme façon City One
- › La norme NF Service renouvelée
- › Précision

Pages 06-07 L'invité

- › Martin d'Argenlieu, Directeur d'Exploitation du Stade de France

Pages 08-09 Zoom sur

- › Excellence Interim ouvre un département Cosmétique Luxe

Pages 10-13 Le dossier

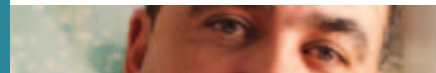


- › Services à la Présidence

Pages 14-19 À la une

- › City One Art & Culture, un département en pleine croissance

Pages 20-21 Testimonial



- › Hamid Kamil, Responsable Tourisme d'Affaires/Politiques européennes à la Direction Générale du Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France

Pages 22-23 Tendance

- › Plateforme téléphonique offshore: une solution optimale

Page 24 Focus

- › City One s'implante au Luxembourg

Pages 25-26

- › L'actualité des régions

Page 27

- › City One en images



L'accueil Présidence, quel plus bel exemple à suivre pour nous tous que cette prestation où l'exigence est de mise à tous les instants ! L'accueil, et plus particulièrement l'expertise que

requiert l'accueil Présidence, nécessite une véritable capacité à intégrer... à anticiper les attentes de nos clients.

Cette prestation d'excellence, et les principes qu'elle nous enseigne nous servent aujourd'hui d'exemples et sont pour nous une source d'inspiration pour établir les nouveaux standards des prestations d'accueil. Plus généralement, ce métier central du Groupe City One qu'est la prestation d'accueil, nous inculque au quotidien les fondamentaux de ce que doit être le métier de la « prestation de services ». La fonction d'accueillir les visiteurs pour le compte de nos clients, est bien souvent le premier maillon de la chaîne d'une réussite commerciale, et c'est là qu'est notre véritable valeur ajoutée.

Le souci « d'exigence » que nous portons dans la réalisation de toutes nos prestations est le fondement de notre réussite ; l'accueil Présidence est un aboutissement en termes d'excellence. Cette excellence, fruit du véritable retour d'expérience de notre savoir-faire, nous en faisons bénéficier tous nos clients et ce quelques soient les métiers dans lesquels nous sommes amenés à intervenir. C'est l'une des clés principales de notre succès ! Il faut donc mettre tout en œuvre pour la préserver. L'exigence que nous nous imposons dans la réalisation de nos prestations nous a permis de construire une image extrêmement positive du Groupe City One auprès de nos clients. L'un de nos enjeux en 2010 est donc de pérenniser mais aussi d'enseigner ces valeurs aux futurs collaborateurs qui accompagneront notre développement.

Nicolas Lixi
Directeur Général du Groupe City One

news



4^e édition du Prix de la Stratégie d'Entreprise

« Le prix de la stratégie d'entreprise vise à primer chaque année plusieurs entrepreneurs, pour leurs choix stratégiques qui ont permis à leur entreprise d'atteindre la performance », explique Stéphane Jacquemet, directeur associé de Noveria Partners et fondateur du Prix Stratégie d'entreprise. Un Prix sous le haut patronage du Ministère de l'Économie et son Secrétaire d'Etat Hervé Novelli. Le Groupe City One qui fut parmi les primés est représenté depuis par sa Présidente directrice générale Sophie Péciaux, qui en tant que membre du jury est vice-présidente

en charge des distinctions étudiantes. Un rôle qui lui tient particulièrement à cœur ! « Encourager les forces vives, la jeunesse étudiante est presque un devoir ; repérer les talents de demain est une force porteuse de belles perspectives économiques, affirme Sophie Péciaux. C'est important d'échanger des compétences et des expériences ; de rencontrer les nouvelles générations qui ont sans aucun doute une richesse particulière à nous apporter ». Cette année, le Prix de la Stratégie récompensera les étudiants de grandes écoles (HEC, ESSEC, EDHEC...) avec la création d'un nouveau prix qui leur est tout

spécialement dédié : Les Palmes de l'Analyse Stratégique, sous le haut patronage du Ministère de l'Enseignement Supérieur et sa Ministre Valérie Pécresse. La cérémonie se déroulera le 9 juin autour d'un prestigieux jury qui réunit de grandes personnalités telles Patricia Barbizet (Administrateur Directeur Général – Artémis et financière Pinault), Charles Beigbeder (entrepreneur fondateur – Selftrade, Poweo et Agrogeneration), ou encore Emmanuel Lechypre (rédacteur en chef du magazine L'Expansion).

Plus d'infos sur
www.prix-strategie.com

Le département accueil en entreprise gagne 25 % de croissance !

Fort de son développement, le Groupe City One confirme une belle croissance en 2009. Preuve en est l'augmentation du chiffre d'affaires de sa filiale Accueil en entreprise. Le succès en revient à l'expertise confirmée des équipes, la qualité des prestations assurées sur toute la France, un recrutement dédié, un personnel formé et des services sur-mesure. Résultat ? Le renouvellement de contrats et l'augmentation du portefeuille clients avec la signature de nouveaux marchés. City One réalise 60 % de cette croissance à Paris et 40 % en région. Merci à tous nos partenaires pour l'assurance de leur confiance !

25^e Festival Automobile International, le haut de gamme façon City One

C'est au cœur du prestigieux Hôtel National des Invalides que le Festival Automobile International a fêté son vingt-cinquième anniversaire. Présidé par le célèbre architecte Jean-Michel Wilmotte, le jury a dévoilé les lauréats des grands prix tout au long d'une soirée exceptionnelle. Parmi eux, Alain Prost, Chantal Thomass, Patrice Dominguez, Christian Blachas, Franz-Olivier Giesbert, ou encore Alain Passard étaient de la partie et ont démontré l'intérêt que pouvait susciter l'automobile dans des univers créatifs. Plus d'une vingtaine d'hôtes et hôtesse du département événementiel ont, quant



à eux, mené un rythme ultra cadencé tout au long de la soirée. Accueil des jurés, des invités, des VIP, vestiaires, accompagnement sur site, gestion et coordination des remises de prix : la marque d'un savoir-faire hors pair et l'œil avisé d'un professionnel à

haute valeur ajoutée ont parfait la tonalité haut de gamme du Festival. Et c'est grâce à une étroite collaboration entre le Festival et City One que l'événement s'est déroulé dans les meilleures conditions. Un partenariat modèle de performance !

La norme NF Service renouvelée



Obtenu en 2005 par l'organisme certificateur Afnor, la norme NF Service vient d'être renouvelée avec succès à City One Accueil. Confirmée en 2006, la norme a ensuite été soumise à un audit qui a évalué l'ensemble des processus permettant d'établir une prestation d'accueil. En 2008, cet audit se révèle très positif et l'Afnor donne le droit d'utiliser la marque NF Service jusqu'en 2010.

En réalité et dans la mesure où les méthodes d'évaluation ont été modifiées depuis, City One Accueil est soumis à un audit annuel. Cette année, la norme NF Service a donc été reconduite jusqu'en décembre 2010. Cette méthode d'évaluation permet de confirmer avec précision l'expertise qualité assurée par City One Accueil.

Précision

La rédaction du magazine Buzz&Co tient à préciser que si le Groupe City One entretient une relation de confiance avec NRJ GROUP, il n'en est pas pour autant le partenaire exclusif. City One compte parmi ses agences privilégiées sans pour autant en être l'unique. Des propos de l'article « City One et NRJ GROUP donnent le tempo » paru dans le dernier numéro pouvaient prêter à confusion.

Martin d'Argenlieu

Directeur d'Exploitation
du Stade de France



Le Stade qui à lui seul peut contenir 80 000 personnes (soit la population d'Avignon!), est le plus grand de France. Il accueille autant d'événements sportifs, performances et autres spectacles qui font de sa structure un lieu unique. Depuis dix ans, le Groupe City One opère régulièrement sur le site. Le point avec Martin d'Argenlieu, Directeur d'Exploitation du Stade.

En quoi consiste votre mission au Stade ?

Je suis en charge de la mise en configuration du Stade et de l'accueil de l'ensemble des clients Organisateur, Grand public et B to B. Nos événements, de grande ampleur, nécessitent une coordination très performante ; c'est pourquoi nous choisissons des prestataires reconnus pour leur professionnalisme.

Pourquoi avoir opté pour l'externalisation de votre accueil ?

La prestation d'accueil en événement est une prestation importante, elle nécessite une expertise et un nombre

important d'hôtes et d'hôtesse. C'est pourquoi, nous faisons confiance à des spécialistes de l'accueil pour chacun de nos événements. Leur implication est un réel soutien pour nos équipes. Par ailleurs, faire appel à un spécialiste tel que City One, c'est l'assurance d'avoir un accueil de qualité et à la hauteur d'un stade cinq étoiles.

Quelles sont les missions que City One effectue au Stade ?

Nous faisons appel à City One dans le cadre très spécifique de la gestion de l'accueil de la clientèle Entreprises dans les loges ; mais également pour des opérations d'animations

► sur les parvis du Stade pour des marques, partenaires. La plupart du temps ce sont des missions d'accueil événementiel et de field marketing.

Quelles étaient vos exigences et contraintes au moment de la mise en place du protocole ?

Il était primordial de collaborer avec une structure présentant de très bonnes références dans des lieux haut de gamme ; un fichier conséquent pour pouvoir répondre à nos besoins et des interlocuteurs impliqués dans leurs missions auprès du Stade de France.

Les équipes de City One se sont-elles bien intégrées à vos équipes internes ?

Les équipes de City One entretiennent d'excellentes relations avec les collaborateurs du Stade de France en charge des prestations d'accueil. Les rendez-vous de briefing et de débriefing sont assurés régulièrement et permettent une amélioration constante de notre service. En dix ans de collaboration, nous n'avons jamais été déçus par la qualité de service et l'implication des différentes équipes.

La formation des hôtes et hôtesse City One a-t-elle été à la hauteur de vos attentes ?

Les intervenants de City One sont bien formés et connaissent bien leurs missions. Les hôtes et hôtesse

connaissent aussi bien le Stade de France que nos exigences, ils savent transmettre aux nouveaux arrivants l'ensemble des informations indispensables à leurs missions.

Le Stade a-t-il des exigences particulières en termes d'accueil ?

Le Stade est un lieu très étendu, par conséquent il n'est pas toujours facile de se repérer et les hôtesse et hôtes participent activement à l'orientation de nos clients vers leurs lieux de réception ou vers les tribunes. Ce qui contribue à la bonne qualité de service dont nous devons faire preuve au quotidien.

Quel est votre bilan aujourd'hui ?

Petit à petit, la société City One a pris ses marques au Stade de France. Elle est assez autonome pour assurer les missions que nous lui confions, ce qui permet de soulager nos collaborateurs, d'offrir à nos clients l'un des meilleurs services d'accueil, dans les lieux de relations publiques aujourd'hui.

Enfin, quel est votre souvenir le plus extraordinaire au Stade ?

La victoire de l'équipe de France de Football pour la Coupe du Monde de 1998 a marqué ma mémoire et a permis au Stade de devenir une légende que nous cherchons à faire perdurer sur tous les types d'événements que nous accueillons.

Le Stade en chiffres

1994 : création du Consortium Stade de France

1998 : inauguration du Stade de France en janvier... quelques mois plus tard, la France gagne la Coupe du Monde de Football

106 millions d'euros : chiffre d'affaires de la saison 2007-08

185 : salariés

31 : manifestations par an

200 : congrès et séminaires par an

172 : loges

2 millions : spectateurs par an

Excellence Interim ouvre un département Cosmétique Luxe



La diversification du Groupe City One affiche une évolution en pleine expansion. Preuve en est le développement d'Excellence Interim qui, avec l'ouverture d'un nouveau département Cosmétique Luxe confirme la tendance. Zoom sur une activité en pleine croissance.

En intégrant le Groupe City One en 2005, l'agence Excellence Interim devient le fournisseur exclusif en

intérim de ce dernier. Ses clients internes sont alors City Services, City One Airport, City One Field Marketing.

En quelques années, Excellence Interim s'est bâti une solide notoriété ; depuis American Express, les Galeries



► Lafayette, ou encore le Groupe Atalian lui ont accordé leur confiance et sont devenus des partenaires privilégiés.

Le Luxe tout simplement

Fort de ce succès grandissant dans lequel qualité, rigueur et écoute forment le trio gagnant, Excellence Interim a

service sur-mesure et notre reporting régulier, explique Nicolas Lixi. Tous nos animateurs et animatrices, maquilleurs et maquilleuses, sont formés selon les exigences de nos clients. Pour assurer ce développement, nous nous sommes attachés les services d'une spécialiste, ancienne formatrice

Interim pour des missions d'animations spécifiques. « En proposant des services à la carte, nous confortons notre image de prestataire haut de gamme », poursuit Nicolas Lixi. « L'atout majeur d'Excellence Interim est la présence de filiales du Groupe City One sur tout le territoire national, ce qui nous

Notre service sur-mesure, notre reporting régulier et notre présence sur tout le territoire national sont nos atouts majeurs

opté pour une voie audacieuse en créant en juillet 2009 son département Cosmétique Luxe. Sa spécificité ? Les trois axes : parfums, maquillage et soins de marques de prestige. « Reconnus pour notre exigence de service, nos délégations de Personnel de qualité et le savoir-faire unique de nos collaborateurs et collaboratrices, il nous est apparu comme une évidence de nous développer sur le secteur du luxe », explique Nicolas Lixi gérant d'Excellence Intérim. Une évidence qui a porté ses fruits très rapidement et qui contribue à l'arrivée de clients prestigieux comme YSL, Lancôme, Armani...

en démonstration cosmétique auprès d'une grande marque de luxe. Gaël-Marie Launay est aujourd'hui Chargée d'Exploitation et coordonne le département ». Depuis, des marques comme Carita, Décléor, Payot, Givenchy Parfums font appel à Excellence

permet d'obtenir un vivier de 400 Ambassadeurs et Ambassadrices parmi les plus chevronnés. Le Département Cosmétique Luxe peut ainsi faire bénéficier à ses clients de cette synergie tout en leur offrant des prestations qualitativement identiques. »

Service Plus le reporting unique

Forte de ses prestations sur-mesure, Excellence Interim propose un reporting spécifique à chaque client. Propre à chaque opération et campagne produit, ce reporting est élaboré par la Direction du Département Cosmétique Luxe selon les critères préalablement définis avec ses clients. À la fin de chaque mission, les animatrices et animateurs et/ou maquilleuses et maquilleurs établissent un rapport d'animation sur l'Extranet développé spécifiquement pour ce nouveau Département. Ces rapports d'activité tant qualitatifs que quantitatifs offrent un diagnostic efficace et rapide des actions commerciales menées.

Des valeurs haut de gamme

Le succès d'un tel lancement ? « Notre professionnalisme bien sûr, mais aussi notre

Services à la Présidence

L'accueil haut de gamme de City One



Si l'accueil est spécifique à chaque entreprise, il en existe un tout à fait particulier et d'une exigence rare : celui associé aux services à la Présidence. Une mission parfois délicate, toujours d'une rigueur extrême. Le point sur un service haut de gamme.

Pénétrer les hautes sphères de la Présidence d'un Groupe implique d'emblée une démarche des plus spécifiques. Les exigences et contraintes avérées aux missions de services à la Présidence sont si particulières qu'elles requièrent un savoir-faire à haute valeur ajoutée. « Afin d'assurer au mieux cette fonction sur-mesure, nos hôtes et hôtesses sont totalement dédiés à la Présidence. C'est un service qui demande une attention très particulière, un sens de la rigueur absolu et un savoir être naturellement habile face à toute situation »,

explique Charline Magloire, responsable de site City One. Les enjeux sont parfois de taille ; demandent à la fois discrétion et implication tout en jouant la transparence d'une mission qui se doit exemplaire.

Un monde à part
L'accueil et les services à la Présidence répondent

« City One est le spécialiste du service sur-mesure

aux cahiers des charges de chaque entreprise et sont parfois dotés d'un protocole à respecter scrupuleusement. L'accompagnement City One répond parfaitement aux contraintes et exigences de chaque client. « À chaque nouvelle mission, nous

accompagnons notre client de façon globale. À partir d'un audit préalable, nous menons la mise en place du service ; quand celle-ci est accomplie, nous assurons un suivi permanent sur site, ajoute Charline Magloire. Notre présence doit être tout à la fois discrète et efficace. Notre implication forte sur le terrain au quotidien, doit, en réalité, être quasi invisible pour

nos clients. C'est la force du service haut de gamme ».

Des services sur-mesure

De l'accueil réservé au Président lui-même à celui destiné aux visiteurs de ce-dernier, un seul mot d'ordre : la rigueur. La présentation des hôtes ►

► et hôtesses implique de fait une présentation raffinée ; une présence en tout point extrêmement attentive afin de répondre aux attentes le plus efficacement possible. « Sur ce genre de mission, il va de soi que l'erreur n'est pas permise. Cela implique une tension quotidienne pour nos équipes, mais une tension stimulante ! », précise Charline Magloire. « Dans le cadre d'une de nos missions auprès d'un des plus importants groupes bancaires français, nos équipes ont parfaitement su adapter leur savoir-faire et savoir être à la culture de l'entreprise. Quand il s'agit de services aussi spécifiques, c'est toujours un challenge ».

Confiance, qualité et permanence

Pour atteindre cette qualité haut de gamme, Charline Magloire assure un accompagnement quotidien sur site

tant auprès du client qu'auprès des équipes d'accueil. Elle réalise des contrôles qualité de façon régulière afin d'optimiser les prestations. La force de propositions et de conseils des équipes City One alliée à la

permanence des hôtes et hôtesses (puisque le service ne connaît pas de turn-over) sont de vraies valeurs ajoutées. « Le contact, l'écoute et la compréhension sont le secret d'une collaboration réussie ».

Service Plus

Recrutement et formation sont des facteurs essentiels aux missions de services à la Présidence.

Explications par Noura Yelles, Responsable recrutement et formation du Groupe City One.

« Avant tout démarrage de site, nous procédons à un audit préalable en étroite collaboration avec le client. Nous analysons l'environnement, les missions qui en découlent et les tâches qui devront être accomplies par les équipes d'accueil City One. À partir de cet audit, nous sommes en mesure de créer la procédure à suivre. Nous pouvons dès lors débuter la formation sur site selon ce cahier de procédures. Les équipes recrutées par nos soins sont donc formées selon les exigences que nous avons établies avec notre client. Cette mise en place exige un sens de l'écoute aguerri et une prompte compréhension des contraintes et attentes de nos partenaires. Les services à la Présidence révèlent une exigence particulière qui demande une attention toute aussi particulière. C'est ce à quoi nous répondons et nous appliquons à optimiser ».

Bastien Millot, co-président du Groupe Bygmalion



Spécialiste du conseil, de l'image et de la communication, Bygmalion accompagne une grande variété d'acteurs tels des hommes politiques, des collectivités locales, des entreprises et leur dirigeant ou des personnalités des médias et du sport. En mars 2009, son co-président a fait appel à City One pour la gestion de son accueil. Explications.

Pourquoi avoir opté pour l'externalisation de votre accueil ?

J'estime que l'accueil est un élément essentiel pour une entreprise : c'est le premier contact que le client a avec la société. Ne dit-on pas que la première impression est souvent la bonne ? Compte-tenu, en plus, de la spécificité de notre clientèle, j'ai voulu prendre l'assurance que Bygmalion dispose d'un service d'accueil de haute qualité, et ce en permanence.

Quels sont, selon vous, les atouts d'un tel service ?

Il en va de même chez un particulier ou dans une entreprise : quand on arrive quelque part, il est très désagréable de se sentir transparent ou même d'avoir l'impression que l'on gêne. Le visiteur doit avoir le sentiment d'être pris en considération, que l'on s'occupe de lui dès le moment où il franchit les portes de l'entreprise. Le personnel d'accueil doit pour cela être disponible, prévenant, souriant, chaleureux, capable de répondre aux attentes des invités, sans être pour autant intrusif. Bref, un savant dosage !

Quelles sont les missions que City One effectue chez Bygmalion ?

Outre l'accueil des visiteurs, les hôtes et hôtesse de City One s'occupent

de l'accueil téléphonique de ceux qui, tout au long de la journée, cherchent à joindre l'un des trente collaborateurs de notre société. Ils prennent également en charge des tâches variées : la gestion des plannings des salles de réunion et la préparation de celles-ci, la gestion de l'espace photocopie, l'affranchissement et l'envoi du courrier...

Quelles étaient vos exigences et contraintes au moment de la mise en place du protocole ?

Il était d'abord important que les hôtes et hôtesse soient efficaces d'emblée. Il ne pouvait y avoir une période de latence durant laquelle le service d'accueil ne correspondait pas à la qualité des prestations fournies par Bygmalion. J'ai également souhaité avoir l'assurance de la permanence du service : si par exemple une personne de l'accueil est souffrante, le jour-même City One propose quelqu'un pour la remplacer.

Comment s'est déroulée la mise en place des équipes City One ?

Au début de notre collaboration avec City One, une formatrice est venue pendant plusieurs jours pour recenser de façon précise les besoins spécifiques de notre entreprise. Une réflexion a ensuite été menée pour trouver la meilleure façon d'adapter le savoir-faire des équipes City One à nos besoins. Les hôtes et hôtesse ont été formés en conséquence. Depuis, pour assurer la continuité du service rendu, quand un nouvel intervenant arrive, il est formé par l'un de ceux qui est habitué à travailler avec nous. Enfin, chaque mois, un superviseur et un responsable-qualité vérifient la qualité des prestations fournies. ▶

▶ **Les équipes City One sont-elles bien intégrées à vos équipes internes ?**

Les hôtes et hôtesse de City One font aujourd'hui clairement partie intégrante de nos équipes. Pour arriver à cela, il était très important que le roulement ne soit pas trop important, c'est-à-dire que ce soit les mêmes personnes qui, semaine après semaine, prennent en charge l'accueil de Bygmalion.

important que les hôtes et hôtesse d'accueil soient capables de s'adapter à leurs attentes. Autre élément essentiel : une telle clientèle implique un respect total de la confidentialité.

Quelles sont vos demandes en termes de services à la Présidence ?

Mon emploi du temps est extrêmement chargé et j'apprécie tout particulièrement que mes collaborateurs sachent faire

“ Avec City One, notre Groupe dispose d'un accueil de haute qualité

De cette façon, les hôtes et hôtesse ont pu acquérir une bonne connaissance du fonctionnement de l'entreprise mais aussi mieux connaître nos collaborateurs.

Leur formation a-t-elle été à la hauteur de vos attentes ?

Le niveau de formation des hôtes et hôtesse de City One a même dépassé mes attentes ! Au-delà de leur très bonne présentation – qui est indispensable – les équipes ont le plus souvent suivi des études poussées et sont polyglottes. Elles sont également disponibles et ont prouvé qu'elles savaient s'adapter.

Le Groupe Bygmalion a-t-il des exigences particulières en termes d'accueil ?

Une partie importante de la clientèle de Bygmalion est composée de personnalités médiatiques, de ce que l'on appelle des « V.I.P » : des dirigeants politiques, des chefs d'entreprise, des chanteurs, des sportifs... Ces personnes sont habituées à un certain protocole et il est donc très

preuve d'une grande réactivité. Il en va de même pour les hôtes et hôtesse d'accueil. Quand j'ai un rendez-vous avec un client, la personne en charge de l'accueil doit être disponible pour répondre à ses demandes : servir des boissons chaudes, appeler un taxi, etc. Ce type de prestation concourt à donner à nos visiteurs une bonne image de l'entreprise et, à ce titre, représente clairement une valeur ajoutée.

Qu'attendez-vous des hôtes et hôtesse en charge de ces services ?

L'efficacité et la réactivité évidemment, mais aussi un certain tact, la capacité à savoir faire preuve de discrétion si nécessaire.

Quel est votre bilan aujourd'hui ?

Comme vous avez dû le comprendre au fil de mes réponses, je suis très satisfait du service rendu par City One. Je suis convaincu que les hôtes et hôtesse d'accueil, au même titre que les autres collaborateurs, concourent, par la qualité de leurs prestations, au fort développement de notre entreprise !

City One Art & Culture

Un département en pleine croissance



Créé en 2006 sur un secteur à forte spécificité, City One Art & Culture est aujourd'hui le leader français de l'accueil culturel. Un succès porté par des équipes hautement qualifiées. Retour sur un parcours sans faute.

Le secteur culturel évolue à grand pas et adapte de nouvelles infrastructures de fonctionnement depuis quelques années. Mot d'ordre pour les musées, salles de spectacles ou autres institutions publiques : améliorer les services offerts et fidéliser le public. L'Institut du Monde Arabe a été l'un des tout premiers sites à revoir son accueil muséal en faisant appel à City One dès 2001. Résultat optimal dès la première année, l'expérience se pérennise pour devenir un modèle.

Des références sûres
Fort de cette mise en place réussie, City One

s'est vu sollicité par des établissements culturels périphériques. La Maison de la Culture du Japon à Paris n'hésite pas à changer son principe de fonctionnement et à externaliser la globalité de son accueil. L'écho du succès se fait entendre et appelle à réflexion d'autres structures. Peu à peu, le Groupe City One devient LE spécialiste de l'accueil culturel ; pionnier hautement qualifié par sa position de leader dans le secteur de l'accueil.

Une forte croissance
Fort de ce succès, le Groupe City One ouvre un département Art &

Culture en 2006. Son expansion est, depuis, à l'image d'un parcours sans faute. La Salle Pleyel, la Cinémathèque française, La Cité de l'Architecture – Palais de Chaillot, les Champs Libres (établissement culturel rennais), le musée de la Poste, ou encore le Zénith de Toulouse font confiance à City One. Écoute, formation et recrutement sont bien entendu les étapes préalables à chaque mise en place de services.

Des missions spécifiques

Allier un savoir-faire unique à un secteur à forte spécificité est un

► défi dont City One s'est fait le spécialiste. Outre la dimension culturelle et artistique, les équipes du Groupe savent adapter les prestations selon les normes et exigences de chaque partenaire. Les services proposés regroupent l'accueil individuel et l'accueil des groupes, l'accueil des expositions, des salles de colloques, des salles de spectacles, des salles de cinéma ; mais également la gestion des vestiaires, l'orientation et l'information faite aux visiteurs, la gestion du standard ; et enfin la gestion de la billetterie qui requiert une formation toute particulière. Des missions qui réclament une sensibilité propre au secteur culturel.

3

QUESTIONS à

Sakoura Shirai

Responsable du Département
Art & Culture City One



Quelles sont les particularités du département Art & Culture ?

Être hôte ou hôtesse sur un site culturel demande une sensibilité particulière. D'une part parce que le public est différent de celui des accueils en entreprise ou événementiel. Ensuite, parce que nos partenaires eux-mêmes sont des clients qui fonctionnent sur des modèles bien particuliers. De fait, nous apportons un soin très attentif à la formation et au recrutement de nos équipes. Une fois sur site, nos équipes sont extrêmement investies ; elles participent pleinement aux directives initiées et se font le relais d'un système informatique essentiel pour nos clients.

Diriez-vous que City One est force de conseil ?

Exactement. Les reportings réguliers de nos équipes ; les réunions quasi hebdomadaires sont un atout dans notre relation avec nos clients. Ensemble, nous élaborons des perspectives évolutives afin d'optimiser les services et les protocoles mis en place à la base. Le but premier pour chacun de nos partenaires est de fidéliser son public. C'est pourquoi nos hôtes et hôtesse sont si impliqués ; au-delà de l'accueil en général ils ont une vraie mission qui relève presque du marketing et du commercial.

Collaborez-vous en étroite relation avec vos clients ?

C'est indispensable. La plupart ont des expositions temporaires, saisons thématiques ou événements ponctuels qui méritent une attention particulière. Dans le cadre d'une nouvelle exposition par exemple, l'équipe muséale du site aura en charge le brief du contenu auprès de nos hôtes et hôtesse. Cet échange d'informations est absolument nécessaire. En réalité, nos clients sont de véritables partenaires.

La Salle Pleyel

Lieu mythique et prestigieux



Lieu de concerts légendaire où les grands noms de la musique se produisent depuis plus d'un siècle, la Salle Pleyel demeure une place de prestige en plein cœur de Paris. Face à cette excellence, City One Art & Culture assure des services sur-mesure. Le point avec Hugues de Saint-Simon, secrétaire général de la Salle Pleyel.

Dans quelles mesures avez-vous choisi d'externaliser l'accueil de la Salle Pleyel ?

La Salle Pleyel a vécu un vaste programme de rénovation entre 2004 et 2006. Ce projet ambitieux tant architecturalement qu'esthétiquement a été le fer de lance d'un changement

d'organisation. Le Ministre de la Culture a souhaité confier sa gestion à la Cité de la musique. Nous ne pouvions pas faire face à cet important accroissement d'activités uniquement par le biais de nos équipes internes. À la réouverture de la Salle, nous avons donc décidé de faire appel à un

professionnel de l'accueil. À la suite de notre appel d'offres, nous avons choisi City One.

La croissance de vos nouvelles activités a donc entraîné un nouveau système de fonctionnement ?

Tout à fait. Si la Salle Pleyel est avant toute chose la salle de concert mythique parisienne par excellence, notre programmation a largement évolué depuis 2006. Outre les concerts et répétitions générales ouvertes au public plus nombreux, nous devons



Hugues de Saint-Simon, secrétaire général de la Salle Pleyel.

► gérer de plus en plus d'événements liés au mécénat. Nos espaces sont fréquemment privatisés. En réalité, la salle est occupée trois jours sur quatre. Nous comptons les concerts le soir et des événements dans la journée. Il était urgent de s'adjoindre des infrastructures flexibles et réactives.

Flexibilité et réactivité sont les exigences d'accueil d'une salle de spectacles ?

Plus que jamais. À tout moment, il faut faire face à l'inattendu. Il est donc indispensable que les équipes d'accueil puissent s'adapter à chaque situation nouvelle. C'est en ce sens que nous demandons à ce qu'elles soient flexibles. En faisant appel à City One, nous sommes assurés d'avoir une équipe d'accueil toujours présente et professionnelle. C'est beaucoup plus fluide et plus simple. Nous n'avons pas à nous soucier de la présence réelle des équipes ; City One s'en charge très efficacement.

Quelles sont vos spécificités en matière d'accueil ?

L'accueil culturel présente de toute évidence une sensibilité à part.

De fait, lorsque nous avons établi notre protocole de fonctionnement avec City One, nos critères de base n'étaient pas traditionnels. L'univers musical classique est empreint de calme, de respect d'une ponctualité métronomique. Il était évident que les hôtes et hôtesse devaient être sensibles à la musique, l'aimer et être touchés par cet univers sinon le connaître. Outre une

C'était un vrai challenge de trouver les profils adéquats.

Quelles sont les missions quotidiennes des équipes d'accueil City One ?

Les hôtes et hôtesse assurent l'accueil dans les parties communes, l'orientation, le placement en salle, la distribution des programmes et la gestion des vestiaires. Ils assurent également la

Le recrutement est un point fort chez City One

tenue et une attitude irréprochable, une attention particulière au monde de la musique est une qualité essentielle que nous avons demandé à City One de prendre en compte dans son recrutement.

City One vous a donc satisfait sur ce recrutement très spécifique ?

Nos interlocuteurs ont été très à l'écoute et nous avons beaucoup discuté. Le recrutement est un point fort chez City One.

surveillance pendant les concerts en s'assurant que tout se passe bien avec les spectateurs et qu'aucune photo ne soit prise.

Nous avons également des équipes spécifiques sur les événements et cocktails. Chacun se doit à une certaine discrétion tout en faisant preuve d'une autorité naturelle et aimable. La gestion des retardataires est en effet un souci quotidien. Il faut savoir gérer efficacement et sans conflit ces imprévus vécus par un public exigeant.

Soufiane Bencharif,

Responsable des relations avec le public à l'Institut du Monde Arabe

Depuis 2001, City One Art & Culture assure l'accueil de l'Institut du Monde Arabe à Paris, structure culturelle renommée pour sa programmation et la richesse de ses activités. Un partenariat fondé sous le sceau de la professionnalisation : le point avec Soufiane Bencharif, responsable des relations avec le public à l'IMA.

Quelles étaient vos motivations pour externaliser l'accueil de l'IMA ?

En premier lieu, nous souhaitons professionnaliser ce service. C'est pourquoi nous avons fait appel à

standard téléphonique)... Il est donc primordial que les équipes d'accueil répondent avec souplesse à nos contraintes. Elles doivent être modulables et très réactives. Dans le cadre d'une grande exposition et donc grande

inscrit dans le temps. C'est un point extrêmement important. Il est fondamental que notre partenaire nous connaisse bien afin de répondre au mieux à nos demandes. Enfin, et c'est un véritable atout, les équipes d'accueil

La stabilité des équipes contribue à la qualité de nos services

un prestataire dont c'est le cœur de métier. Il était également important de faciliter notre mode de gestion interne et la coordination de nos ressources humaines. En réalité, en externalisant l'accueil de l'IMA, nous voulions en améliorer la qualité.

Quelles sont les spécificités de l'IMA en termes d'accueil ?

Nos activités ne sont pas linéaires et parfois fluctuantes selon l'importance et des diverses activités culturelles. Nous proposons des visites muséales, mais aussi des débats, des concerts, des spectacles, des séances de cinéma (ainsi que les services de billetterie, vestiaire,

affluence, City One doit pouvoir renforcer très rapidement ses équipes sur site.

Organisez-vous également des événements ?

Nous louons nos espaces pour des événements effectivement. Dans ce cas, nous proposons les services de City One à nos clients. C'est rassurant pour l'IMA car nous sommes certains que les hôtes et hôtesse connaissent le site, et c'est tout aussi rassurant pour nos clients. Aujourd'hui, notre confiance fait que nous entretenons une vraie relation partenariale avec City One.

Quel est votre bilan à ce jour ?

City One et l'IMA ont tissé un lien qui s'est

ne sont pas sujettes au turn-over. Cette stabilité contribue à la qualité de nos services.

Comment envisagez-vous les perspectives avec City One ?

Dans une volonté constante d'optimiser l'accueil de l'IMA. Il est nécessaire de se confronter aux suggestions que nous pouvons tous apporter à notre modèle de fonctionnement. Nous passons donc beaucoup de temps dans la transmission de l'information et tendons très prochainement à collaborer sur un système transversal ; un système qui relie encore plus clairement les activités des responsables de site et celles des responsables qualité.

Tiphaine Coll,

Directrice des relations avec le public à la Cinémathèque française

Quand la Cinémathèque française s'installe rue de Bercy en 2005, son modèle de fonctionnement se voit modifié. Parmi les changements : l'accueil et la billetterie en partie externalisés puis totalement pris en charge par City One Art & Culture. Pour Buzz&Co, Tiphaine Coll revient sur les missions spécifiques au 7^e art.



Pourquoi avoir choisi d'externaliser l'accueil de la Cinémathèque ?

Lorsque la Cinémathèque a quitté le Palais de Chaillot, elle a vécu un déploiement considérable qui a entraîné un certain nombre d'évolutions en termes de gestion quotidienne. Il était indispensable de réorganiser les services, et parmi eux l'accueil. En optant pour son externalisation globale (accueil et billetterie), nous avons pris le parti de faire évoluer les équipes internes de la Cinémathèque pour répondre à des demandes d'évolution exprimées depuis longtemps et laisser place à 100 % à une société spécialiste de l'accueil pour cette prestation.

Cela vous a permis de répondre à vos souhaits en termes de ressources humaines ?

Exactement. Il est important de pouvoir évoluer professionnellement dans une structure. Si nous n'avions pas eu recours à l'externalisation pour la gestion de notre accueil, nous n'aurions pas pu répondre à cette exigence. Par ailleurs, avoir recours à des professionnels de l'accueil nous soulage de la gestion

administrative et nous assure un suivi qualitatif. Les missions d'accueil sont exigeantes et nécessitent une souplesse liée à la saisonnalité des activités ; avec un professionnel de l'accueil, nous savons que l'organisation et les formations indispensables à ce type de mission seront toujours efficaces et plus adaptées.

Quelles sont les missions spécifiques des équipes City One ?

Dans la pratique, les équipes occupent les postes d'accueil principal avec orientation et renseignement auprès des visiteurs ; l'entrée des expositions et le contrôle des salles de cinéma ; enfin la billetterie et la vente des abonnements. Les agents d'accueil et de vente ont une vraie relation avec le public. Et cette relation est primordiale pour la Direction des publics dont les missions premières sont le développement et la fidélisation de nos visiteurs. Gérer et accueillir les publics participe à la promotion de la Cinémathèque. C'est une relation que nous assurons de manière globale tant au niveau des ventes, de la prospection que du développement marketing.

Le reporting régulier avec City One est donc primordial ?

Il est indispensable à l'évolution stratégique de notre promotion. Le reporting des chefs d'équipe City One, ajouté à nos réunions hebdomadaires et mensuelles permettent d'optimiser les méthodologies de travail et la connaissance des attentes du public. Les sessions de formations assurées par City One pour l'accueil et par la Cinémathèque pour le contenu de la programmation sont tout aussi essentielles ; elles permettent de maintenir un niveau de qualité.



Depuis un an, City One assure l'accueil sous douane aux aéroports de Paris des visiteurs des salons et foires de Paris Ile-de-France. Pour Buzz&Co, le responsable Tourisme d'affaires du CRT revient sur les rouages d'une mission spécifique. Le point avec Hamid Kamil.

Hamid Kamil

Responsable Tourisme d'Affaires / Politiques européennes à la Direction Générale du Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France



QUELLES SONT VOS MISSIONS AU SEIN DU COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME PARIS ILE-DE-FRANCE ?

En tant que Responsable du Tourisme d'Affaires, j'ai pour mission première d'assurer le développement de ce secteur. Par conséquent, je suis en charge de la promotion de la destination Paris Ile-de-France pour les salons, congrès, séminaires et foires. Notre région capitale dispose de bonnes infrastructures d'accueil avec un parc hôtelier très développé (de 147 000 chambres); en termes d'accessibilité, Paris bénéficie d'atouts majeurs tant en desserte ferroviaire qu'aérienne. Les ADP (aéroports de Paris) comptent plus de 71 millions de passagers par an, ce qui situe Paris en deuxième place européenne après Londres.

POURQUOI AVOIR CHOISI D'EXTERNALISER VOTRE ACCUEIL SOUS DOUANE ?

Afin d'améliorer notre accueil pour les clientèles affaires, sur ce secteur. Nous avions un retard notable en termes

d'affaires qui selon l'événement auquel ils participent n'ont pas les mêmes desideratas. Au quotidien, les équipes City One les orientent vers les navettes gratuites ou taxis qui les mènent à leur salon ou congrès. Elles leur indiquent les points d'accueil du CRT pour ceux qui souhaitent faire des réservations hôtelières et obtenir des informations sur la ville. Cet accueil sous douane est extrêmement important car c'est la première image que les visiteurs auront de Paris.

UN AN APRÈS LA MISE EN PLACE DU PACK ACCUEIL AUX ADP, QUEL EST VOTRE PREMIER BILAN ?

Nous mesurons pleinement les bénéfices d'un tel service. L'accueil physique sous douane permet de créer un véritable contact et d'humaniser en quelque sorte nos infrastructures d'accueil sur un plan général. Nos clients nous transmettent avec plaisir les retours positifs qu'ils ont de leurs visiteurs. Par ailleurs, le service évaluation mis en place avec City One nous permet d'appréhender un bon

Aujourd'hui, nous mesurons les bénéfices de l'accueil sous douane

d'accueil physique par rapport à nos concurrents européens. Il y a un an, nous avons décidé d'en faire une de nos priorités. Le choix de l'externalisation était une évidence. D'abord parce que nous souhaitions un service professionnel, haut de gamme et opérationnel; ensuite parce qu'il nous fallait un prestataire qui ait les autorisations d'opérer en accueil sous douane et qui ait une très bonne connaissance du secteur aéroportuaire. City One réunit ces critères essentiels.

EN QUOI CONSISTE L'ACCUEIL SOUS DOUANE SUR AÉROPORT ?

C'est un pack accueil spécifique et gratuit, qui pourrait s'apparenter à un accueil VIP. Non seulement les hôtes et hôtesse doivent répondre aux exigences des ADP et travailler selon des protocoles parfois difficiles; mais ils doivent être attentifs à toutes les demandes des touristes

retour sur investissement. Aujourd'hui, nos perspectives s'inscrivent dans l'optimisation de ces données recensées et l'amélioration des services rendus.

Infos Plus

- › Paris est la première destination touristique au monde.
- › Le tourisme d'affaires représente 44 % de l'occupation hôtelière de la région Ile-de-France qui compte 400 salons par an.
- › La région compte 9,5 millions de visiteurs (exposants et acheteurs) sur les salons et congrès par an.
- › Le tourisme d'affaires représente 4,5 milliards d'euros de retombées économiques directes et indirectes.
- › L'Ile-de-France concentre près de 80 % de l'activité nationale de ce secteur.

Plateforme téléphonique offshore : une solution optimale



En misant sur les nouvelles technologies, le Groupe City One lance un nouveau pari : la mise en place de logistiques ultra modernes au service de la qualité et de la compétitivité. Le point sur la plateforme téléphonique offshore avec Anne-Sophie Carbonnaux, Directrice commerciale du Groupe.

Pour quelles raisons le Groupe City One a-t-il créé une plateforme téléphonique offshore ?

Optimiser pour proposer le meilleur à nos clients est notre challenge au quotidien. Nous cherchons tous ensemble des solutions toujours plus efficaces. Nous avons déjà posé les jalons sur le développement d'une telle plateforme. Ces nouvelles technologies nous permettent de perfectionner nos

méthodologies de travail. Et par dessus tout, elles impliquent une réduction des coûts qui est primordiale pour nos clients.

Quels sont les avantages à externaliser l'accueil téléphonique ?

À réponse qualitative égale, le service Call Center permet d'optimiser les coûts de gestion. City One propose des solutions pratiques et efficaces qui permettent

de réaliser des économies notamment en termes de coût de main d'œuvre. Ces plateformes offshore sont délocalisées sans pour autant que cela compromettent nos normes qualités agréées. C'est notre atout majeur.

Concrètement, comment fonctionne une plateforme offshore ?

Le plus souvent, il s'agit de délocaliser une mission d'accueil téléphonique. Pour chaque mise en place spécifique, nous conservons le modèle qui fait la réputation de City One aujourd'hui. Après un diagnostic avec le client, nous

► sommes à même de lui proposer un service personnalisé et dédié. Le recrutement est un point fondamental. De fait, notre très faible taux de turn over est une garantie de sécurité essentielle. Nous investissons très fortement dans le développement du personnel en assurant nos processus de recrutement et formation en interne.

Vos normes qualités sont-elles assurées sur le modèle City One traditionnel ?

Absolument. Notre service sur-mesure et haut de gamme ne nous donne pas droit à l'erreur. La plateforme téléphonique offshore n'est pas un service low cost. C'est une nouvelle méthodologie de travail qui utilise les nouvelles technologies comme un véritable outil novateur. Le maintien du niveau de service est donc parfaitement assuré par nos contrôles qualité.

Quelle logistique opérationnelle avez-vous mis en œuvre pour répondre à toutes ces activités ?

Notre centre d'appel fonctionne 24h/24 et 365 jours par an. Notre équipe est bien entendu multilingue. Nos agents sont rigoureusement formés par nos soins et ont tous une longue expérience dans le secteur des centres d'appels. Nous disposons par ailleurs de formateurs experts dans ce secteur. Grâce à la performance de nos systèmes informatiques, nous assurons un suivi 24h sur 24, complété par un service permanence de nos fournisseurs de matériels et logiciels.



Call Center Services Plus

- **Externalisation de standard :** une solution adaptée à votre besoin permettant une gestion qualitative de tous vos appels.
- **Hot line :** mise en place d'une hot line spécialement dédiée au conseil d'utilisation de vos produits et services (24h/24 et 7 jours sur 7).
- **Help Desk :** assurer une assistance permanente à vos clients.
- **Marketing et vente**
Téléprospection / télévente et prise de rendez-vous qualifiés : la vente à distance via les nouvelles technologies augmente vos parts de marché et augmente votre productivité.
Sondages / enquêtes de satisfaction : City One réalise des sondages et enquêtes de satisfaction auprès de vos cibles.
Relance sur processus d'achat / réabonnement : un simple appel téléphonique permet souvent de réactiver la vente ou de renouveler une souscription d'abonnement.
- **Gestion administrative et gestion de l'accueil**
Qualification de fichiers : City One développe et entretient votre base de données de prospection.
Télérelance de soldes clients échus : nous nous chargeons de relancer vos factures échues et d'améliorer les délais de règlement de vos clients.
Accueil téléphonique et débordement d'appels : réception de vos appels (standard)/ Débordement/Attribution d'un numéro personnalisé/Equipe de téléopérateurs dédiés et/ou mutualisés/Transmission des informations par téléphone filaire ou cellulaire, mail, fax ou SMS.

City One s'implante au Luxembourg



Déjà présent en Belgique, le Groupe City One poursuit son développement au Benelux. Avec l'ouverture d'une nouvelle agence au Luxembourg, les perspectives de croissance des secteurs événementiel et accueil en entreprise sont déjà au rendez-vous.

« Depuis dix ans que City One est implanté à Bruxelles, nous avons pu constater que le secteur tertiaire tient un rôle majeur dans l'économie du Benelux. En tant que leader de l'accueil, City One a trouvé tout naturellement sa place et continue son développement », annonce Nicolas Lixi, Directeur Général du Groupe. Le ton est donné et confirmé par l'ouverture d'une agence au Luxembourg en janvier 2010. Et les opportunités ne manquent pas ; « nos clients présentent un réel besoin dans le secteur de l'accueil en entreprise et en événementiel », confirme Nicolas Lixi.

Une place de choix

L'Union économique du Benelux jouit en effet d'une vitalité notoire,

particulièrement dans le secteur tertiaire qui représente les 2/3 de l'emploi de l'union. À considérer sa situation géographique (Belgique, Luxembourg et Pays-Bas) largement ouverte sur l'Allemagne, Le Groupe City One entend poursuivre son développement en Europe. Les équipes en place répondent aux mêmes critères que le Groupe et adhèrent à sa philosophie ; une expertise et un savoir-faire de qualité autour des maîtres mots : disponibilité, écoute et réactivité.

Des équipes de spécialistes

C'est en parfaite connaissance du tissu économique luxembourgeois que Sylviane Soavi a pris la direction de l'agence. Entourée d'une équipe aguerrie au monde de l'accueil, elle coordonne et gère les dossiers d'une main de maître. « Les valeurs du groupe sont bien entendues les nôtres et nous procédons selon les méthodes et le savoir-faire qui font la réputation du Groupe City One », précise Sylviane Soavi. Les dés sont jetés ! « Nous tenons à notre méthodologie. Elle a fait ses preuves et fait du Groupe un leader des métiers de l'accueil aujourd'hui, ajoute Nicolas Lixi. Externaliser l'accueil de son entreprise est une solution simple et optimale. Nos équipes sont à l'écoute de nos clients, elles construisent avec eux, elles assurent une formation aux spécificités de chaque entreprise ; elles veillent quotidiennement à la qualité des services par des systèmes de contrôle fiables. Nous tenons à ce service qualitatif et personnalisé ».

Infos Plus

City One Luxembourg
Directrice Sylviane Soavi
132 rue de Dippach - BP 69
L 8005 Bertrange
contact@lu-cityone.com
www.lu-cityone.com

L'actualité des régions : à Toulouse, Lyon, Marseille, Rennes... le savoir-faire et le savoir être du Groupe City One

› Rennes :

Belle collaboration pour les équipes rennaises qui gèrent l'accueil de la remarquable structure culturelle Les Champs Libres. Tout à la fois Musée de Bretagne, Bibliothèque et Espace de Sciences, le centre entretient un lien fort avec les habitants de la région. Les événements s'y passent et ne se ressemblent pas, qui d'une exposition,

à une conférence, aux animations avec le public nécessitent un accueil tout à fait particulier. City One Rennes gère l'accueil physique et téléphonique, mais aussi la billetterie, les vestiaires, le contrôle des titres, l'orientation et l'information auprès des publics. Les perspectives ? Une année 2010 encore plus riche de projets et d'événements !

› Toulouse :

Cap prometteur pour l'année 2010 !

Côté événementiel, le match de rugby France – Afrique du Sud a été remarqué par son accueil présidentiel. À noter

VIP. Cette année encore les équipes City One ont eu à cœur de gérer l'accueil des équipementiers Renault, Dacia, Harley Davidson et Lexus sur le Salon de l'Auto.



Côté accueil, renouvellements et signatures de contrats confirment le développement de City One Toulouse : Spie Infoservice, Altran, Cofely, Groupama ou encore Atalian affirment leur confiance envers City One. Le département Interim continue quant à lui son développement avec Airbus, TFC, Etops, Zénith et l'Aéroport de Toulouse Blagnac. Notons également l'arrivée de nouveaux clients locaux ! Ces derniers font confiance à City One pour leurs opérations de field marketing : Leclerc, Crédit Agricole, Leclerc Blagnac...



également l'inauguration du restaurant le 8^e Ciel à l'aéroport Toulouse Blagnac, la soirée prestige TOYS'R US et les spectacles du Zénith autour d'un accueil

Enfin, **City One Accueil passager** a été choisi par l'aéroport de Toulouse Blagnac pour assurer la prestation de recyclage des chariots à bagages et l'assistance au cheminement des bagages enregistrés. Cette prestation, signée pour trois ans, a démarré le 1^{er} décembre 2009. Elle emploie 27 personnes qui assurent la mission de 4h00 à 23h00. Par ailleurs, Lancry Sécurité (partenaire de City One Toulouse) assure la prestation de surveillance des parcs et accès de l'aérogare. Ces deux prestations sont chapeautées par un chef de site et quatre chefs d'équipes City One Accueil passager.

› Lyon :

L'agence City One Lyon confirme son développement et annonce une croissance de 10% en 2009. Sous la direction de Maryline Chalançon, l'agence poursuit le développement de son portefeuille clients dans la région Rhône Alpes et Centre Est en remportant et reconduisant de nouveaux marchés publics et privés. Les équipes lyonnaises ont donc géré l'accueil du Salon de l'Automobile en délivrant une prestation de 60 hôtes et hôtesse ;



elles étaient également sur le Grand Prix de Tennis de Lyon en regroupant une équipe de 50 chauffeurs, hôtes et

hôtesse pour les clients Seat et BNP Paribas. Elles assurent l'accueil de la Salle de l'Arcadium à Annecy et l'accueil de toutes les manifestations organisées par la communauté urbaine du Grand Lyon.

Belles perspectives pour City One Lyon qui a remporté l'appel d'offres lancé par Sanofi-Pasteur. Le prestigieux laboratoire a choisi de faire confiance aux équipes City One pour l'accueil de leur siège. Sept hôtes et hôtesse ont donc rejoint le site. L'INRA a également choisi City One pour son accueil à Clermont-Ferrand. Une année sous le sceau de l'innovation !

Côté field marketing, les équipes lyonnaises ont assuré la campagne de promotion des crèmes de la marque Topicreme vendues en pharmacie. La neige était de circonstance qui pendant quatre jours a été le décor naturel de la campagne. Enfin, la célèbre fête des Lumières de Lyon n'était pas en reste : hôtes et hôtesse en costume de peluche ont annoncé l'événement dans la ville pour le compte de l'agence DSO.



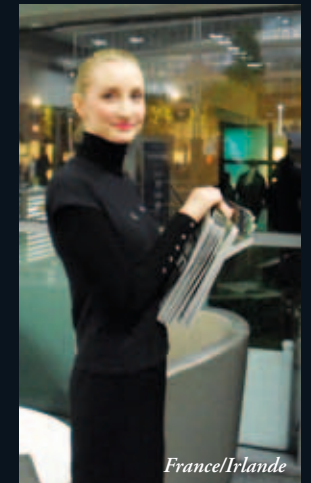
Soirée Western chez Vivendi



Événement au CNRS



24Heures du Mans Camion



France/Irlande

› Marseille :

Actualité riche pour City One Marseille! Les départements événementiel et field marketing ont été ultra sollicités depuis le début de l'hiver. Les équipes ont su faire preuve de dynamisme et ont assuré un savoir-faire spécifique à chaque situation. Hôtes et hôtesse ont donc pris en charge un certain nombre d'événements comme les fêtes de fin d'année à la Boutique Lancel ; le Congrès Français de Psychiatrie, ou encore l'inauguration de la plateforme courrier de La Poste à Beaumont les Valences. Côté promotion, l'annonceur Lampe Berger a fait appel aux équipes City One pour gérer ses animations en grands magasins dans le cadre du lancement de ses lampes antibactériennes. Le Groupe Bygmalion, quant à lui, a fait appel à City One Marseille pour animer une opération jeu concours à la Fnac. Des opérations de street marketing ont également fait les beaux jours de l'hiver, telles celle de Saga Cosmetic avec la distribution de ballons et flyers à Marseille, Toulon et Nîmes.



Inauguration des nouveaux locaux



Soirée privée Poker



Gala de la truffe

Paris

144, boulevard Péreire
75017 Paris
Tél. : 01 55 37 34 34
contact.paris@cityone.fr

Roissy

Aerogare 1
CP 21104 Mauregard
95711 Roissy CDG Cedex
Tél. : 01 55 37 34 34
contact.paris@cityone.fr

Montigny le Bretonneux

23 rue Colbert Initiative 2000
78885 Saint Quentin en Yvelines Cedex
Tél : 01 30 64 80 50
contact.paris@cityone.fr

Lyon

3 rue des Castries
69002 Lyon
Tél: 04 78 42 53 92
contact.lyon@cityone.fr

Le Havre

55, rue du Pont VI
76600 Le Havre
Tél : 02 35 43 76 10
contact.lehavre@cityone.fr

Blois

96, route de Romorantin
41200 Villefranche sur Cher
Tél : 02 54 83 90 05
contact.blois@cityone.f

Rennes

14, rue Bertrand
35000 Rennes
Tél : 02 23 47 03 12
contact.rennes@cityone.fr

Marseille

16, rue Beauvau
13001 Marseille
Tél : 04 91 54 06 86
contact.marseille@cityone.fr

Toulouse

23, rue Lafayette
31000 Toulouse
Tél : 05 62 30 07 00
contact.toulouse@cityone.fr

Bordeaux

3, rue du Golf - Parc Innolin
33700 Mérignac
Tél : 05 56 34 77 42
contact.bordeaux@cityone.fr

Bruxelles

471, avenue Brugmann
1180 Ucle
Tél : 00 32 2 538 89 89
contact.bruxelles@cityone.fr

Nice

ZA St Pierre - 1050 route Mer
06410 BIOT
Tél : 04 91 54 06 86
contact.nice@cityone.fr

Luxembourg

132 rue de Dippach - BP 69
L 8005 Bertrange
contact@lu-cityone.com

CITY·ONE

Contact:

Anne-Sophie Carbonnaux

anne-sophie.carbonnaux@cityone.fr

Tél: +33(0)1 55 37 34 34 - www.cityone.fr