



INFORMATION PRESSE : 04 juillet 2019



NOUVEAU CONCEPT DE RECEPTION: PIERRE & VACANCES REINVENTE SES ESPACES D'ACCUEIL

La marque fait évoluer ses réceptions, en s'appuyant sur une approche de Design Thinking, pour satisfaire les attentes clients et imaginer un espace davantage tourné vers le partage, la convivialité et la digitalisation des informations. Au-delà d'un simple lieu de passage, la nouvelle réception Pierre & Vacances devient un véritable lieu de vie.

Leader des vacances en Europe, Pierre & Vacances poursuit sa transformation et propose une expérience au plus proche des attentes de ses clients. La marque fait en effet évoluer ses réceptions pour offrir à ses hôtes une expérience de séjour enrichie et personnalisée, dès leur arrivée et tout au long de leur séjour : assistant virtuel, consigne intelligente, informations sur la région, espace de travail, coin bibliothèque... À travers ce nouveau concept, Pierre & Vacances continue d'enrichir l'expérience de voyage de ses clients.

LE CLIENT AU CŒUR DU NOUVEAU CONCEPT

Pour réaliser ce projet, Pierre & Vacances a travaillé en collaboration avec Schoolab – Innovation Studio – qui les a accompagné dans la compréhension des besoins clients et l'amélioration de l'expérience de voyage. L'approche Design Thinking choisie pour ce projet a notamment permis de s'inspirer de témoignages clients et collaborateurs pour imaginer de nouveaux concepts d'aménagement et élaborer des solutions innovantes, afin d'améliorer l'accueil.

« Au-delà du concept très intéressant développé, Pierre & Vacances propose avec ce projet Welcome@PV un business case de référence pour l'utilisation du Design Thinking et du Lean Startup dans une grande entreprise », commente Paul Socquet, Partner Schoolab.

L'aménagement et la décoration de la nouvelle réception de la Résidence premium au Crotoy, ont été confiés à Label Experience, une équipe d'architectes d'intérieur et d'experts en marketing spécialistes des lieux expérientiels. Couleurs, mobilier, espaces thématisés... La réception n'est plus un simple lieu de passage, elle fait désormais partie intégrante du séjour.

« Nous avons adoré le défi que Pierre & Vacances a proposé : penser les nouveaux usages des vacanciers et donner un coup de jeune aux réceptions en gardant en tête l'ADN historique de la marque. Et quel plaisir de collaborer avec Schoolab et une équipe client enthousiaste et pleine d'idées ! », explique Audrey Gentilucci, Label Experience.



UNE INVITATION AU PARTAGE ET A LA CONVIVIALITE

- Un comptoir d'accueil transformé en îlots individuels pour renforcer la proximité avec les clients
- Un mur regroupant toutes les informations utiles au séjour : suggestions d'activités à proximité de la résidence, bons plans échangés entre vacanciers, informations météo...
- Un espace de travail connecté et isolé



- Une consigne intelligente « Easylocker » disponible 24h/24 afin de permettre aux vacanciers en arrivées tardives de récupérer leurs clés. Prochainement, elle permettra d'y retrouver les objets en prêt comme par exemple un jeu de société
- Un espace enfant avec cabane et jeux à disposition
- Une borne tactile d'impression photos en instantané, directement depuis son téléphone et son compte Facebook & Instagram.

- Un coin lounge avec bibliothèque et canapés
- Un espace photobooth pour immortaliser ses vacances
- Une tisanerie avec boissons chaudes et froides en libre-service



« Nous avons voulu créer un lieu qui soit à la fois chaleureux, moderne et convivial. Le comptoir d'accueil traditionnel a été remplacé par des îlots individuels pour plus de proximité avec nos clients. Un mur d'accueil a été pensé, regroupant dans un seul et même endroit des activités authentiques et locales pour partir à la découverte de la région et de ses habitants passionnés, mais aussi les bons plans partagés par d'autres clients. Parce que la tendance est aussi au mélange d'usages, nous avons prévu pour nos clients désireux de rester connectés un espace de travail confortable sous la forme de sièges isolants avec tablette et prises. Enfin, un espace ludique a été imaginé pour les plus petits ainsi qu'un espace interactif avec décors, accessoires et borne photos pour repartir avec un souvenir de ses vacances », explique **Alexia Jubert**, Directrice Marketing Pierre & Vacances.

3 RESIDENCES PIERRE & VACANCES EN COURS DE DEPLOIEMENT

Pour Pierre & Vacances, chaque résidence est unique et doit s'intégrer parfaitement à sa localité et à sa clientèle. Les réceptions garderont un concept commun, qui se déclinera selon la singularité de chaque destination.

D'ici mars 2020, le concept sera déployé sur 3 destinations. Cet hiver, sur la nouvelle résidence Pierre & Vacances premium L'Hévana**** à Méribel et sur la résidence Atria Crozats**** située à Avoriaz. Au printemps prochain c'est le village de Pont Royal en Provence*** qui verra sa réception revisitée.

« Ces 3 nouveaux projets nous permettront d'ajuster notre concept à nos différents labels (Village, Résidence, Premium) et destinations (mer, campagne, montagne). Ces tests sont primordiaux pour un déploiement à plus grande échelle. Les premiers retours sont très encourageants. Les réceptionnistes Pierre & Vacances observent déjà les premiers effets positifs du nouveau concept. Leurs tâches administratives sont diminuées et les échanges avec les vacanciers sont plus riches. La nouvelle dynamique insufflée par la réception, mais aussi la mise en place future d'un chatbot intelligent permettant de répondre aux questions les plus fréquentes de nos clients, y sont pour beaucoup », conclut **Alexia Jubert**.

À propos de Pierre & Vacances

Créée en 1967 à Avoriaz, Pierre & Vacances est le leader des vacances en Europe. La marque propose depuis plus de 50 ans des expériences de vacances uniques & sans contrainte et cultive les valeurs de liberté, d'esthétisme, de nature et d'hédonisme. Implantée au cœur des plus belles stations à la mer, à la montagne, à la campagne et au cœur des villes, Pierre & Vacances propose 4 expériences de vacances à plus de 2 millions de vacanciers chaque année : les résidences premium- hébergements spacieux et cocooning, services hôteliers, piscines intérieures/extérieures, espaces bien-être avec sauna et hammam en libre accès et spas Deep Nature ; les villages- grands espaces aquatiques, clubs enfants de 3 mois à 17 ans, offre de restauration complète, activités sportives/locales et expériences insolites ; et les résidences- emplacements parfaits, services hôteliers à la carte, appartements et maisons avec balcon ou terrasse entièrement équipés. Avec plus de 360 résidences et près de 24 000 hébergements en France métropolitaine et aux Antilles, en Espagne, aux Canaries et aux Baléares, en Italie, en Croatie, au Portugal, à l'île Maurice et plus récemment au Monténégro, en Grèce, en Crète, au Maroc ou encore à Madère, Pierre & Vacances est déjà une destination à part entière.

CONTACTS PRESSE

Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs

Anna Almeida - 01.58.21.64.29

Lucie Audren - 01.58.21.65.19

Marion Sarrio - 01.58.21.60.38

rptourisme@groupepvcp.com

Site Presse : <http://rptourisme.pierreetvacances.com/>

Pour suivre l'actualité de Pierre & Vacances

Instagram : [PierreetVacances](#)

Facebook : [Pierre & Vacances](#)

Twitter : [@Pierre_vacances](#)