

Colloque du mercredi 4 décembre 2019

Olivier Bonvarlet, Service groupes car



Présentation de l'entreprise

- Autocar Mariot Gamelin (transport), plus de 80 autocars dont 45 de tourisme
- Voyages Mariot, 5 agences de Voyages et le service groupes en autocar.

Plus de 230 salariés au total.

En général, les autocaristes ont une répartition du CA de 70 % en régulier (transport scolaire ou ligne régulière) et 30 % en tourisme alors que notre CA est réparti de 40% en régulier et de 60 % en tourisme.

Marché des CSE et COS

Un marché important pour nous, il représente depuis plus de 3 ans : +/- 50% de notre CA, soit +/- 37 % de CSE et +/- 13% de COS et Amicales du personnel.

La progression de notre CA est essentiellement due au développement du marché des CE, car le marché des associations, clubs est plutôt en stagnation.

Doit-on craindre le passage des CE en CSE ?

Il est encore un peu tôt pour répondre à cette question mais à ce jour nous n'avons pas remarqué de changement d'habitudes !!!

Oui, il y a moins d'élus et moins d'heures de délégation, mais c'est peut-être une chance pour nous... Ils vont chercher les prestataires qui peuvent offrir une prestation globale afin d'avoir un seul interlocuteur !!!

L'évolution du marché Groupes et nos actions

Analyse du marché

- Depuis plusieurs années, on constate des réservations de + en + tardives
- Délai de réponse aux devis toujours plus court, nous devons souvent établir des devis pour la réunion du soir ou du lendemain ! Génération INTERNET, je clique et j'ai ma réponse ! mais malheureusement ce n'est pas aussi simple !
- Evolution des effectifs, il faut adapter le parc : 19 faut, 30 fauteuils salon, 49/53, 61 fauteuils et 91 fauteuils

Nos actions

- Edition d'une brochure groupes autocar, nous l'envoyons à 3000 clients (fichier groupes + fichier CSE de la région)
- 3 fois par an (janvier / avril / septembre) – Flyers Belles Echappées

- Email régulier avec des offres ponctuelles : les clients réagissent bien aux différentes actions, après chaque envoi nous avons un pic de demande des devis !!!
- Actions de fidélisation

Présentation de notre Brochure groupes. A l'occasion de la sortie de notre brochure, nous invitons tous les clients qui ont confirmés au moins un groupe dans l'année chez nous.

Lors de cette journée, on prévoit le matin un workshop où nous invitons 20 à 25 prestataires et des visites. Nous organisons cette journée en collaboration avec un de nos prestataire afin de faire découvrir une destination. Cette année, elle a eu lieu en Belgique à THUIN.

C'est pour nous l'occasion de remercier nos clients pour leur fidélité. En général, il y a 170 à 200 clients qui participent à cette journée.

Nous organisons une soirée sur Paris en partenariat avec Stage pour assister à l'avant-première de la nouvelle comédie musicale à Mogador, nous invitons 50 clients

Nous organisons, un mini séjour de 3 jours pour nos « meilleurs clients », on fait une sélection au CA !!! C'est un voyage surprise.

Le rôle et la rémunération des professionnels

- Le rôle des prestataires

Il faut travailler en toute confiance

Des interlocuteurs dédiés à la gestion des groupes

Souplesse et réactivité car il y a souvent des changements d'effectif, des modifications de dernières minutes, problème de circulation....

- Rémunération des professionnels

C'est un point très important pour moi.

Le temps de la rétrocession d'une commission aux conducteurs est terminé

Il y a différentes formes de commissionnement :

- ✓ soit un montant de commission, en général de 8 à 15 %
- ✓ soit un tarif prof inférieur au tarif groupes en directe
- ✓ soit une rétrocession sur un CA global en fin d'année

Il est évident que le taux de commission est important pour nous, surtout quand le client nous laisse le choix du programme sur la destination qu'il a choisi !