

ÉTUDE DE CAS DU TROPHÉE CDRE 2017

CONTEXTE

Un groupe hôtelier, d'investisseurs privés français, possède cinq hôtels 5* en province. Deux sur la côte méditerranéenne, un sur la côte atlantique, deux dans les Hautes Alpes. Cette compagnie hôtelière vient d'acquérir un hôtel 3 * parisien, affilié, à ce jour, au réseau des hôteliers indépendants Inter-Hôtel.

Positionnement actuel :

L'hôtel se situe au cœur de la zone dite " Hyp Chic " du 11^{ème} arrondissement, Boulevard Voltaire, dans un bel immeuble Haussmannien, en angle de rue.

L'établissement propose 57 chambres réparties sur 5 niveaux

- 1^{er} étage : 11 chambres
- 2^{ème} étage : 12 chambres
- 3^{ème} étage : 12 chambres
- 4^{ème} étage : 11 chambres
- 5^{ème} étage : 11 chambres

L'offre restauration se limite à un room-service de dépannage qui propose le service de plats froids et de 3 plats chauds sous vides, remis en température par micro-onde. La carte de boissons est restreinte à de l'eau, des sodas, de 2 vins rouges, 1 vin blanc et 1 vin rosé.

Le service est assuré par le personnel de réception de 20h00 à minuit. De 18h00 à 23h00, le personnel du bar participe si besoin.

Les chambres ne disposent pas de minibars.

L'objectif des nouveaux propriétaires est de transformer cet établissement en un "boutique hôtel 5* "Wellness" de 36 chambres et 5 suites, nouvellement réparties comme suit :

- 1^{er} étage : 9 chambres
- 2^{ème} étage : 9 chambres
- 3^{ème} étage : 9 chambres
- 4^{ème} étage : 9 chambres
- 5^{ème} étage : 5 Suites (*executive Gold Floor avec conciergerie, Butler et salle petit-déjeuner*)

Après transformations les chambres et suites marient luxe, technologies du dernier cri et matériaux naturels ou recyclés. La décoration et l'atmosphère s'inscrivent dans une démarche "Feng Shui" et de développement durable. (*Traitement des eaux grises, autosuffisance, panneaux solaires avec contrat équilibre, éoliennes verticales. La promotion de produits éco-labellisés est développée, par exemple les draps hypoallergéniques sont en lin bio et les matelas contiennent du chanvre*). Ainsi, Les propriétaires souhaitent s'inscrire dans un processus d'amélioration et obtenir la certification "Green Globe".

En sous-sol, l'espace spa se compose d'un jacuzzi, hammam, sauna, 2 salles doubles de massage et d'une tisanderie.

Muté et promu, vous êtes Directeur d'exploitation en charge de la Restauration de ce nouvel établissement 5* parisien, et deviendrez, selon les prévisions du groupe hôtelier, Directeur Général à l'issue des deux premières années d'exploitation.

VOTRE MISSION

1. Vous définissez l'activité et la politique tarifaire de toutes les prestations de l'établissement. Vous construisez à partir des 3 tableaux Excel mis à disposition, le budget prévisionnel, s'arrêtant au RBE pour la première année d'exploitation.
2. Vous proposez un concept de restauration (*toutes prestations comprises*) en phase avec le nouveau positionnement de l'hôtel. Vous abordez les grandes tendances d'équipements, sans détailler les équipements (*ligne du mobilier de salle, du petit matériel d'exploitation, les éléments de décor*).

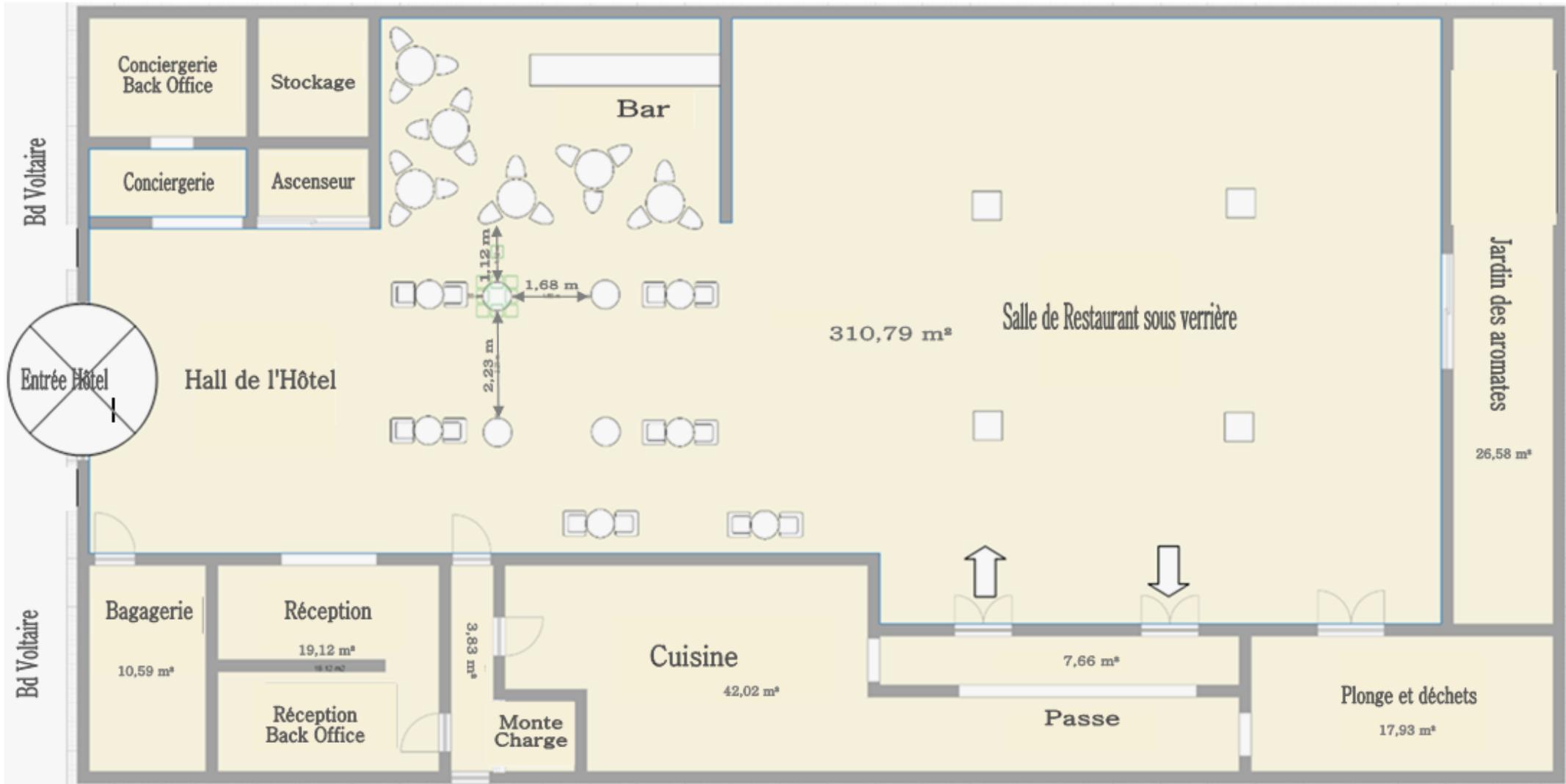
Pour la mise en œuvre de votre concept restauration, vous disposez, en rez-de-chaussée, d'un espace unique de 300 m² incluant toute la superficie de la cours privative recouverte d'une superbe verrière à structure métallique (*façon G.Eiffel*), joyau de cet ensemble. (*Plan joint*). Vous agencez votre espace restauration en justifiant le choix des divers emplacements.

NB : Vous ne prenez pas en compte l'aménagement de l'espace destiné à toutes les futures productions culinaires, y compris celles du room service.

Parallèlement, vous devez :

- Définir et préciser la démarche écologique et environnementale de votre restauration.
 - Présenter l'intégralité de la carte et des prix du room-service, en justifiant vos choix qui devront être en parfaite adéquation avec l'esprit innovant de l'hôtel.
 - Réaliser 3 fiches techniques de cette carte de room-service (*une entrée, un plat chaud, un dessert*) ainsi que celle d'une boisson composée d'au moins 3 ingrédients.
3. Vous proposez à votre Directeur Général, une politique de commercialisation, de communication et d'animation de la restauration et de l'hôtel à l'année.
 4. Vous précisez quelles sont les nouvelles normes à respecter pour le passage de 3 à 5* dans le domaine des prestations et services.
 5. Vous élaborez et justifiez le nouvel organigramme de l'hôtel, en fonction du nouveau classement 5*, sachant que :
 - vous devez garder l'équipe de l'exploitation précédente en 3*,
 - vous précisez les principaux critères retenus qui justifient le recrutement des nouveaux collaborateurs 5*.
 6. Vous définissez les actions en RH suivantes :
 - le plan de formation acté pour la mise à niveau du personnel ex 3*.
 - la politique d'intégration "anciens-nouveaux" facilitant la cohésion des équipes.

Plan au sol - Rez-de-Chaussée



Locaux en sous-sol

- Garde-manger
- Pâtisserie
- Chambres froides
- Économat
- Lingerie
- Locaux techniques

Superficies

- Restaurant 310,79 m²
- Cuisine 42,02 m²
- Plonge 17,93 m²
- Jardin des aromates 26,58 m²

Équipements

- 1 ascenseur clients
- 1 ascenseur de service