

Les étapes clés de préouverture et d'ouverture d'un hôtel : La Mise en Œuvre (2/2)

Dans notre précédent article, nous avons passé en revue les étapes de la conception d'un projet hôtelier. Cette première partie a permis d'en assurer la faisabilité et de réunir les informations nécessaires pour sa mise en œuvre.

La deuxième phase va consister à concrétiser le projet en vue de l'ouverture de l'hôtel.

Pour les besoins de l'article nous nous sommes inspirés ici d'un cas classique : celui d'un boutique hôtel parisien de moins de cinquante chambres, sans restaurant. La durée des différentes étapes est à titre indicatif, elle peut varier en fonction de l'établissement.

Réaliser les travaux (12-14 mois)

Le travail fourni par l'architecte et/ou l'assistant maître d'ouvrage lors de la première phase du projet, va guider l'exécution des travaux.

Pour simplifier la collaboration de tous les acteurs présents sur le chantier : l'architecte, l'assistant maître d'ouvrage (si différent), les artisans, corps d'états et autres prestataires, il est nécessaire d'être disponible tout au long des travaux pour les superviser. Des réunions de chantier hebdomadaires avec les l'intégralité des intervenants permettront de s'assurer du bon déroulement des travaux.

Certains ajustements pourront y être décidés. Il faudra, par ailleurs, prêter attention au respect du planning et du budget défini.

Pendant cette période, l'objectif est de communiquer avec l'architecte, l'assistant maître d'ouvrage, les artisans, les différents corps d'états et autres prestataires afin d'assurer la bonne exécution des travaux dans le respect des conditions définies.

C'est à l'issue des travaux que l'architecte organise le passage de la commission sécurité (des pompiers). Celle-ci est incontournable, c'est à l'issue de cette visite que l'on obtient l'autorisation pour ouvrir l'établissement au public.

La commission de sécurité a lieu généralement la veille de l'ouverture (au maximum une semaine avant). On peut tout à fait imaginer de proposer aux pompiers de venir visiter le chantier régulièrement afin d'éviter toutes mauvaises surprises lors de la commission de sécurité officielle !

Réalisation opérationnelle (12 mois)

En parallèle des travaux, on entreprend l'achat des investissements opérationnels. Ceux-ci comprennent : le logiciel informatique de l'hôtel, les lits, les draps, la décoration intérieure, la vaisselle, les frigidaires, les fours, etc.

Il est tout particulièrement conseillé d'être accompagné par un consultant en projets hôteliers lors de cette étape notamment pour le choix des fournisseurs et les quantités à prévoir pour chaque article.

Recruter l'équipe et préparer les fiches de postes (18 à 12 mois pour petit hôtel et 24 à 12 mois pour un plus grand établissement)

On commence par le recrutement du directeur général. Pour cela on peut se faire accompagner d'un expert métier, il guidera la prospection, la sélection des candidats, la préparation des entretiens et s'assurera de la bonne compatibilité du directeur avec l'identité de l'établissement.

Le directeur général joue un rôle central dans le fonctionnement de l'hôtel, il ne faut donc pas hésiter à prendre le temps nécessaire pour trouver le candidat idéal.

Pour assurer un recrutement efficace du reste de l'équipe, on prépare en amont l'organigramme de l'établissement et les fiches détaillées de chaque poste prévu. Cette démarche permet de

dégager les compétences attendues pour chacun et de faire des choix éclairés.

Pour simplifier les tâches quotidiennes, on définit les procédures de travail pour chacune des missions. Cela facilitera et automatisera la formation de des salariés et permettra de savoir exactement qui est responsable de quoi et comment chaque tâche doit être effectuée.

Gérer la pré-commercialisation (6 à 8 mois)

Enfin, la précommercialisations de l'hôtel couvre plusieurs actions qui assureront la réussite et le bon démarrage du projet. Elle suit le plan marketing préalablement défini dans le business plan.

- Définir sa politique de distribution : réservation sur le site de l'hôtel, sur des sites partenaires en fonction de la cible, affiliation à un réseau de commercialisation, etc.
- Créer son site internet avec un aspect et un contenu en accord avec le positionnement de l'hôtel. Le site web est la vitrine digitale d'un hôtel, un design soigné et des informations claires sont préférables. Il est indispensable d'intégrer à toutes les pages un bouton « Réserver maintenant » afin de faciliter la démarche des visiteurs.
- Créer ses comptes sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Trip Advisor, etc.) et regarder les profils d'autres hôtels pour découvrir des tendances et de bonnes pratiques.
- Prendre des photographies professionnelles de l'hôtel. Elles seront utiles pour le site web, les relations presses et les réseaux sociaux.
- Contacter des tours opérateurs et guides touristiques afin de les informer de l'ouverture de l'établissement et leur proposer de découvrir le concept, etc.

La phase de préouverture d'un hôtel est un travail de longue haleine qui nécessite la gestion simultanée d'un bon nombre d'éléments. De la conception du projet et sa mise en œuvre, le recours à un expert est une véritable valeur ajoutée et se fait de plus en plus nécessaire avec l'avancée du projet.

Vous souhaitez être accompagné dans votre projet hôtelier pour une ouverture ou un repositionnement ?
Discutons-en...

Servane Rangheard.

HoPlus Consulting

Conseil en hôtellerie et restauration

« Your Business Travel Mate »