

# Bienvenue

La légende de Cannes

Merci !

Votre valeur ajoutée

Vos défis :

- ✓ Pas de formation EN
- ✓ Comment trouver des informations de qualité ?
- ✓ Public hétérogène, découvert en début d'année scolaire
- ✓ Comment relier vos cours à la pratique du métier ?
- ✓ Comment rendre nos jeunes acteurs de leur formation ?

# Objectifs

- ✓ Vous faire découvrir des nouveaux domaines
- ✓ Vous faire partager le plaisir
- ✓ Vous donner des exemples pour relier vos cours à la pratique du métier
- ✓ vous donner des éléments de bibliographie vous permettant d'approfondir

# La découverte d'une location saisonnière particulière à Cannes : Un métier de niche

Présentation de l'entreprise - vidéos

I - structure de l'entreprise

II - les savoir-faire

III - les valeurs

IV - Vous pouvez nous aider

Bibliographie

Echanges

# CANNES ACCOMMODATION

*Your quality standard for serviced apartments and villas*

- CA n°1 sur sa niche
- 3,9M€ de CA – x 2 en 4 ans
- 12 permanents – 15 à 20 saisonniers + 15 à 20 sous-traitants  
150 m<sup>2</sup> de bureaux, 200 m<sup>2</sup> entrepôt
- 1300 locations par an - + de 100 nationalités
- 1800 biens en BDD
- 95% tourisme d'affaire (5 à 8 congrès)



# Le chef d'entreprise

Parcours - Métiers - Diplôme - Création - Valeurs

# Le défi

Cannes ville des congrès et des festivals



100 hôtels - 5380 chambres dont 3000 proches du palais des festivals

90% d'étrangers

mauvaise image de la location saisonnière

tout à réinventer

# Les frustrations

- 1 - Comment réussir à résider au cœur de l'activité cannoise?
- 2 - Comment accéder aux logements les mieux placés ?
- 3 - Quelle fiabilité pour quel prestataire ?
- 4 - Quelle prise en charge pour quels services ?
- 5 - Comment s'assurer du meilleur prix ?
- 6 - Quelle flexibilité pour mon séjour?
- 7 - Liberté, Confort, intimité, relaxation



CANNES RENTALS  
CERTIFICATION

**MAPIC APARTMENTS,**  
choosing the right accommodation  
in Cannes is easier than you think





Cannes Rentals Certification is a group of rental agencies **recommended by REED MIDEM**, which can **provide you** with the right **accommodation** for your MAPIC stay in Cannes. Our serviced apartments and villas will help you to **enjoy your stay** and be free to **concentrate on your business**.

1

**Simple and effective:**

Book your accommodation directly with your certified rental agency. Its professional team will do their utmost to **simplify your booking** process and to assist you throughout your stay so you can concentrate on **your business**.

2

**Not more than 10 minutes from the Palais:**

**Avoid the frustration** of being forced to take accommodation a long way from the convention center. Get a serviced apartment rental within 10 minutes' walk from the Palais.

3

**Security:**

All rental agencies listed are recommended by REED MIDEM.

The label 'Cannes Rentals **Certification**' guarantees the **reliability** of affiliated property professionals in the city who specialize in the seasonal rental of furnished accommodation.

4

**Wide choice** of accommodation:

Choose **your place** to stay from a wide range of apartments and villas - all types, all locations and a clearly-defined scale of ratings.

5

**Prices:**

Certified agencies commit themselves to putting their clients at the center of their preoccupations, thus guaranteeing you **value for your money**.

Book your MAPIC accommodation with: [www.cannes-rentals-certification.com](http://www.cannes-rentals-certification.com)

# Fédérer la profession

**CANNES** ACCOMMODATION  
*Your quality standard for serviced apartments and villas*



# Les engagements

- ✓ Le juste prix
- ✓ Accueil 7/7 et 24/24
- ✓ Services : linge, ménage, shopping, transferts
- ✓ Conformité, qualité
- ✓ Langues
- ✓ Prévention et traitement des incidents
- ✓ Prévention et traitement des réclamations
- ✓ Clients mystère

## Présentation de l'entreprise - **vidéos**

I - structure de l'entreprise

II - les savoir-faire

III - les valeurs

IV - Vous pouvez nous aider

Bibliographie

Echanges

Vidéo n°1 : 2010 - KAPITAL - Présentation du festival du film -  
Gestion de la crise (3min20)



## Vidéo n°2 : 2013 - FR3 - Les défis de la certification (2min40)



## Vidéo n°3 : 2013 - les clients (1min54)



Présentation de l'entreprise

**I - structure de l'entreprise**

II - les savoir-faire

III - les valeurs de l'entreprise

IV - Vous pouvez nous aider

Bibliographie



# I – Structure de l'entreprise :



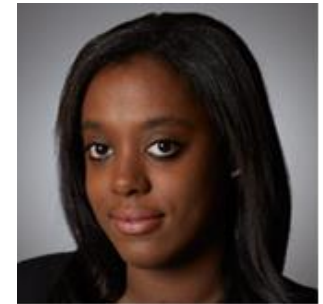
**CANNES** ACCOMMODATION

*Your quality standard for serviced apartments and villas*

# I – Structure de l'entreprise :

- Le service commercial
- Le service propriétaires/opérations
- Les taches transversales:
  - la gestion du linge
  - la gestion des ménages
- Les services rattachés à la direction

# Le service commercial :



- **instruction des dossiers:** Relances - réponses - propositions - contrats – règlements – cautions – rooming-lists – personnalisation des arrivées – shopping - transferts- conciergerie – facturation des extras - remerciements
- La **qualité**, base du marketing – le service - le traitement des incidents
- **Marketing** – communication - sites internet – adwords – retargeting – emailings (250k) – post réseaux sociaux – stratégie de contenus – gestion des avis clients

# Le service Propriétaires/ Opérations:



- **Relations propriétaires :**

**Coaching:** Rentrée des produits – contrats – conseils d'aménagement et de rénovation, home staging – confirmation des réservations - gestion des artisans – gestion des clefs – améliorations permanentes

- **Gestion des opérations :**

Recrutement des **hôtesses** – **contrôle** des appartements – réparations – livraison des shoppings – packs d'accueils - gestion des arrivées, **accueils** personnalisés – traitement des incidents, n° urgence – gestion des départs - contrôle après ménage – gestion des consignes propriétaires

# Les tâches transversales :

- La gestion du linge

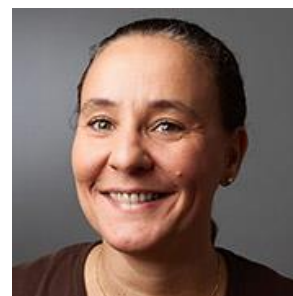


Rooming-lists - Commandes - Stockage - Ballots  
Livraisons - Comptes Rendus



# Les tâches transversales :

- La gestion des ménages



- Formation
- Management
- Ménages arrivée
- Comptes rendus
- Retouches
- Ménages journaliers
- Remises en état

# Les services rattachés à la direction



Assistantes de direction



Développeurs base de données

**Gestion** - Organisation - **Commercial** (achats, vente) – **Management**, relations humaines, gestion des fournisseurs - **Formation** - Technique - **Juridique**, fiscal, social - Transmission de l'information - Processus qualité – Outils interne: base de données

## Présentation de l'entreprise

I - structure de l'entreprise

**II - les savoir-faire**

III – les valeurs de l'entreprise

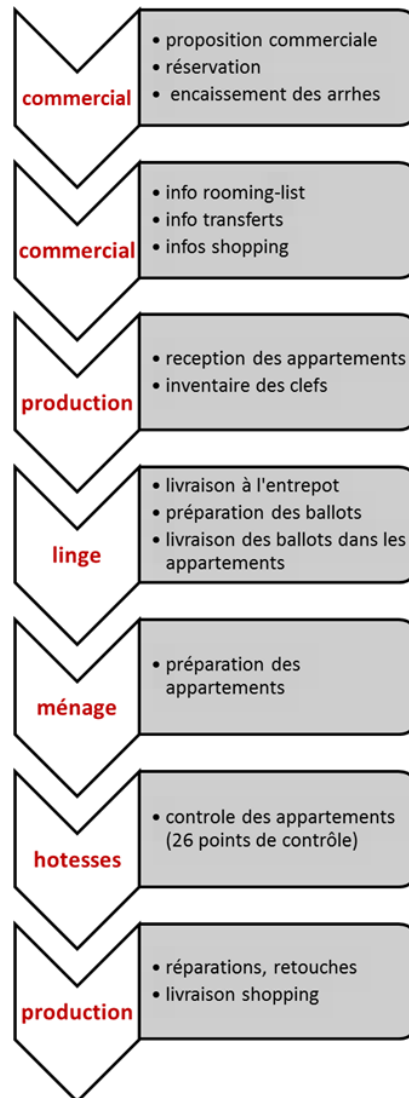
IV – Vous pouvez nous aider

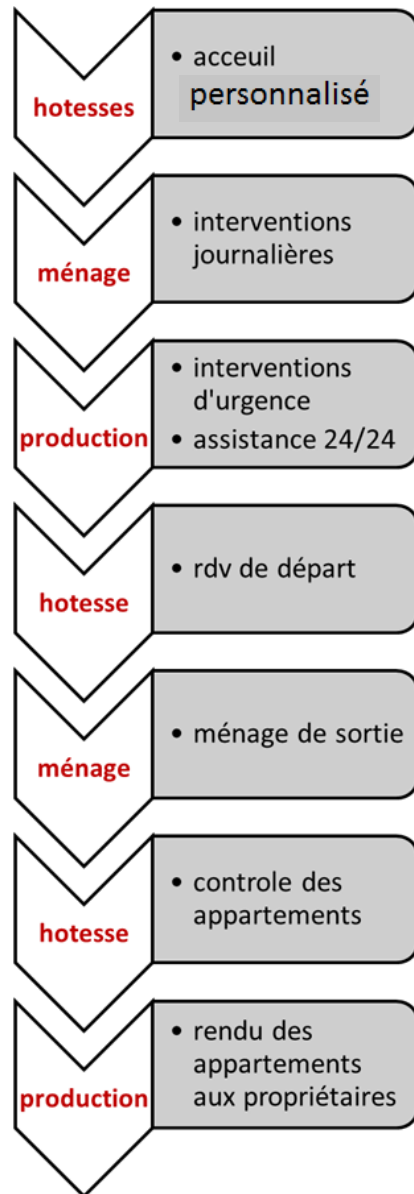
Bibliographie



# La multitude des tâches lors d'un congrès et l'excellence

(23 tâches  
26 points de contrôle)





Interactions – précision – excellence – qualité – communication

Les savoir-faire

- **Les leviers de la croissance** - vraies et fausses croyances - les hôpitaux magnétiques  
- structure pyramidale inversée - les émotions du client
- **Organisation** - Importance de l'organisation - qu'est-ce que l'organisation - la MRT - l'anticipation – le diable est dans les détails
- **Nouvelles technologies** maîtrise - vraies et fausses croyances
- **La qualité** - amélioration - transmission de l'information - prise en compte, traitement, contrôle, la passation - le maçon
- **Les langues** - Français - Anglais
- **La communication** - KISS (Nicolas Boileau) - CAW – VPPAPP – Multi-culturalité
- **Le leadership** - Faire bouger les lignes

## Présentation de l'entreprise

I - structure de l'entreprise

II - les savoir-faire

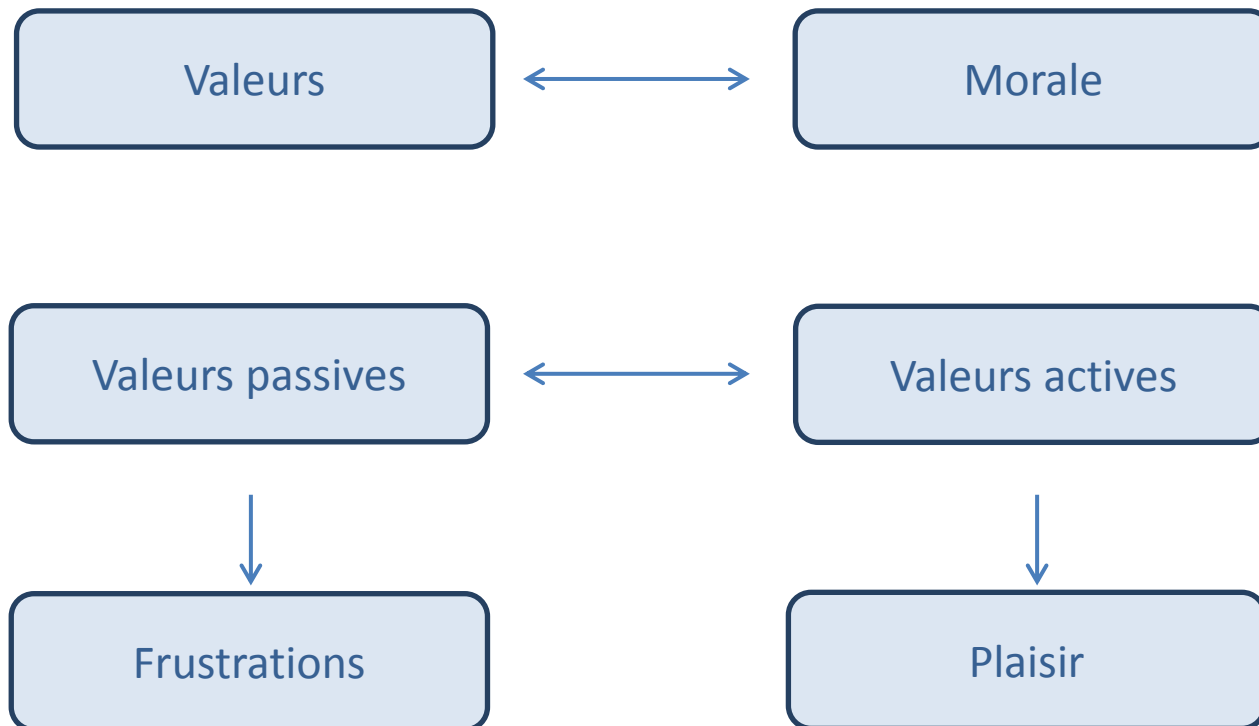
**III – les valeurs de l'entreprise**

IV – Vous pouvez nous aider

Bibliographie

# Les valeurs de l'entreprise

Quelles sont les valeurs mises en avant par la jeune génération ?



# Les valeurs de l'entreprise

- **Travail**
- **Respect**
- **Courage**
- La vision à **long terme**

## Présentation de l'entreprise

I - structure de l'entreprise

II - les savoir-faire

III – les valeurs de l'entreprise

**IV – Vous pouvez nous aider**

Bibliographie



# Vous pouvez nous aider

- Les atouts de la jeune génération :
  - A l'aise avec les outils modernes
  - Apport d'un point de vue différent dans l'entreprise
  - Flexibilité dans l'apprentissage
- Les points à améliorer :
  - Approche en profondeur
  - Langues étrangères
- Un handicap majeur et profond : le langage (le Projet Voltaire)
  - Orthographe <-> sens du détail en entreprise
  - Syntaxe <-> communication
  - Capacité à structurer <-> esprit de synthèse

## Présentation de l'entreprise

I - structure de l'entreprise

II - les savoir-faire

III – les valeurs de l'entreprise

IV – Vous pouvez nous aider

## **Bibliographie**

[WWW.CANNES-ACCOMMODATION.COM](http://WWW.CANNES-ACCOMMODATION.COM)



CANNES ACCOMMODATION

Recherche Google

J'ai de la chance



cannes accommodation



Web Maps Actualités Images Shopping Plus Outils de recherche

Environ 9 480 000 résultats (0,36 secondes)

### Cannes Accommodation: Location d' Appartement Congrès ...

[www.cannes-accommodation.com/](http://www.cannes-accommodation.com/)

Votre Appartement ou Villa à louer à Cannes, moins 10 mn du Palais et plus de 400 ... et Prix avantageux, Garantie Cannes Accommodation et suivi personnalisé.  
page Google+ · Soyez le premier à donner votre avis.

2 Rue Lafayette, 06400 Cannes  
04 93 38 33 33

#### Location congrès

Liste et dates des congrès cannois, leurs ... Location congrès: votre ...

#### Vous êtes propriétaire

Vous êtes propriétaire et vous souhaitez nous confier votre ...

#### Location d'appartement à ...

Votre Appartement ou Villa à louer à Cannes, moins 10 mn du ...

[Autres résultats sur Cannes-accommodation.com »](#)

#### Votre équipe d'experts en ...

Accueil > Cannes Accommodation, votre équipe d'experts en ...

#### Locations Mipim 2015

MIPIM 2015. ----- Pour pourquoi est-il essentiel de bien choisir votre ...

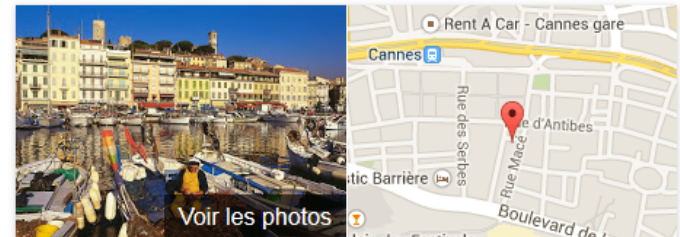
#### Vos services

Accueil > Vos services durant votre location d'appartement ou villa ...

### CANNES ACCOMMODATION REAL ESTATE - Fnaim

[www.fnaim.fr/agence.../43-cannes-cannes-accommodation-real-estate.ht...](http://www.fnaim.fr/agence.../43-cannes-cannes-accommodation-real-estate.ht...)

L'agence immobilière CANNES ACCOMMODATION REAL ESTATE est située à CANNES et vous propose 1 biens en vente ou en location (appartement, ...



## Cannes Accommodation

Itinéraire

Soyez le premier à donner votre avis.

Adresse : 2 Rue Lafayette, 06400 Cannes

Téléphone : 04 93 38 33 33

Horaires d'ouverture : Ouvert aujourd'hui · 09:00 – 13:00, 14:00 – 18:30

#### Avis

Soyez le premier à donner votre avis.

[Signaler un problème](#)



Ref or Name

+ 33 (0) 493 383 333

Your shortlist is empty [→](#)

# CANNES ACCOMMODATION

*Your quality standard for serviced apartments and villas*

BUSINESS RENTALS

HOLIDAY APARTMENT

7 ADVANTAGES OF RENTING

CANNES ACCOMMODATION

YOUR TESTIMONIES

FIND A PROPERTY TO RENT

## NEXT CONVENTION

### MIPIM 2015 RENTAL

10 - 13 March



AND ALSO...

**Miptv 2015 rental** | 13 April 2015 - 16 April 2015 [>](#)

**Cannes Film Festival 2015 rental** | 13 May 2015 - 24 May 2015 [>](#)

**Midem 2015 rental** | 05 June 2015 - 08 June 2015 [>](#)

**Cannes Lions 2015 rental** | 21 June 2015 - 27 June 2015 [>](#)

[> SEE FULL CONVENTION LIST](#)

Cannes Accommodation



YOUR PROPERTY IS FOR RENT...  
JOIN THE CANNES  
ACCOMMODATION NETWORK



Cannes Accommodation is signatory and founder member of the FNAIM Côte d'Azur Charter of tourism





# CANNES ACCOMMODATION

Your quality standard for serviced apartments and villas

LOCATION CONGRÈS

LOCATION VACANCES

7 AVANTAGES DE LA LOCATION

CANNES ACCOMMODATION

TÉMOIGNAGES

RECHERCHER UNE LOCATION

Accueil > bibliographie BTS IUT

## BIBLIOGRAPHIE BTS IUT



Bibliographie à l'attention des BTS professions immobilières et/ou licence professionnelle:

### **Communication :**

Comment se faire des amis – Dale Carnegie  
Principes universels du design – Lidwell, Holden et Butler

### **Internet, communication :**

Don't make me think – Steve Krug  
Le VADOR réussir e-commerce et vente à distance – Jean Paul Crenn, Denis Vidal  
Design Emotionnel – Charles Robert, Aaron Walter  
Réussir son référencement web – Olivier Andrieu

### **Vente :**

Neuromarketing le nerf de la vente – Patrick Renvoisé, Christophe Morin  
Négociez (presque) tout – Roger Dawson  
L'art de Vendre – Heinz Goldmann  
Les 5 grandes règles de la vente – Percy Whiting

### **Management :**

Comment trouver le leader en vous – Dale Carnegie  
Les hopitaux magnétiques -> La revanche du rameur – Dominique Dupagne

### **Crédibilité :**

Le poids des apparences – Jean François Amadiou  
Convaincre en moins de 2 minutes – Nicholas Bootman  
Le guide du relooking – Christina Cordula



# Bibliographie 1/3

- **Communication :**

**Comment se faire des amis – Dale Carnegie**

Principes universels du design – Lidwell, Holden et Butler

- **Internet, communication :**

**Don't make me think – Steve Krug**

Le VADOR réussir e-commerce et vente à distance – Jean Paul Crenn, Denis Vidal

Design Emotionnel – Charles Robert, Aaron Walter

**Réussir son référencement web – Olivier Andrieu**

# Bibliographie 2/3

- **Vente :**

**Neuromarketing le nerf de la vente – Patrick Renvoisié, Christophe Morin**

Négociez (presque) tout – Roger Dawson

L'art de Vendre – Heinz Goldmann

Les 5 grandes règles de la vente – Percy Whiting

- **Management :**

**Comment trouver le leader en vous – Dale Carnegie (*conseillé aux enseignants*)**

Les hôpitaux magnétiques - > la revanche du rameur – Dominique Dupagne

# Bibliographie 3/3

- **Crédibilité :**

Le poids des apparences – Jean François Amadieu

Convaincre en moins de 2 minutes – Nicholas Bootman

Le guide du relooking – Christina Cordula

Echanges

# Approfondissements

- Les émotions : la mémoire – le traitement des réclamations – la capacité à voir du côté du client – le marketing émotionnel
- Le juridique – la concurrence déloyale – les procès
- Travail = sens de l'effort
- Respect = respect de soi même + respect des autres. Respect des engagements. Respect des règles du groupe.
- Courage: faire ce qui est juste ⇔ paresse, peur. Savoir prendre des responsabilités. Apprendre à aimer ses échecs. "Qui ose gagne« . Zone d'inconfort.