

Sérignan-Plage : l'art de faire bonne première impression

Les ténors de l'hôtellerie de standing, notamment du groupe Accor, réfléchissent et expérimentent la meilleure manière de sceller le premier contact physique avec leurs clients. Le spectre du desk « queue-leu-leu » s'éloigne pour des solutions plus personnalisées et conviviales. Parfums et musiques d'ambiance ne suffisent plus. Au Yelloh ! Village Sérignan-Plage dans l'Hérault, on a fait cette révolution de l'accueil.

CHRISTIAN GOUTORBE



L'équipe d'accueil autour du monumental meuble drapier d'où sont aiguillées les familles.

la gauche indiquant « accueil ». Puis on pénètre dans un espace soigneusement décoré avec une grande verrière qui redistribue généreusement la lumière du jour, dont la décoration en bois et les lumières indirectes très douces confèrent un fort sentiment de sérénité. On pourrait se croire dans le hall d'une banque d'affaires, à l'accueil d'un cabinet d'avocats spécialisés dans la transi-

tion environnementale, mais pas forcément dans le hall d'accueil d'un camping 5 étoiles.

Un accueil personnalisé, dans la langue du client

Sur le grand meuble drapier (lire l'encadré), on distingue les silhouettes de deux écrans, de belles lampes et trois personnes pour assurer ce fameux premier contact. « Nous avons voulu faire une sorte de révolution dans l'acte de bien accueillir les vacanciers. Ce premier contact est très important. Il peut déterminer la suite du séjour. Recevoir des clients qui restent debout devant un comptoir n'est pas une bonne façon d'accueillir. On veut prendre le temps d'expliquer le camping, notamment pour ceux qui découvrent l'établissement », explique Jean-Guy Amat, propriétaire des lieux à l'origine de cette révolution douce mise en place à titre expérimental en 2023. Et déployée

Lorsque des vacanciers aguerris des campings arrivent au Sérignan-Plage, ils sont un peu décontenancés. Cela ne ressemble en rien à ce qu'ils connaissent, avec le petit parking visiteurs, la barrière et puis, de suite bien identifié, l'accueil, espace stratégique du premier contact entre les vacanciers et l'établissement. Ici, au Sérignan-Plage, il faut d'abord passer le poste de sécurité, un avant-poste justement, pour accéder au parking d'accueil en terre battue de 165 places, avec des emplacements pour les caravanes, les camping-cars et les motards. Le check-point à la barrière, le premier filtre, est une formalité de quelques secondes puisque l'agent a déjà sur sa tablette les identités des « attendus ». Une fois s'être dégourdis les jambes après leur longue route, les « arrivants » se dirigent vers un long plan incliné en planches de bois. Celui-ci conduit vers un bâtiment moderne en ossature bois qui a une belle allure, mais sans marquage distinctif. Tout juste une petite pancarte et une flèche sur



Les clients apprécient ce nouvel accueil personnalisé.

avec un vif succès pendant cet été 2024. Après le premier contact, les résidents sont pris en main par un conseiller d'accueil qui installe tout le monde autour d'une grande table en bois brut, un peu comme à la ferme.

Celui-ci a en main le dossier complet. Il détaille tous les aspects du séjour dans la langue des résidents : français, anglais, allemand, néerlandais, espagnol. L'entretien se prolonge entre 5 et 10 minutes selon que les vacanciers sont des habitués et connaissent déjà bien l'établissement ou bien débarquent, avec « âme et bagages » en terre inconnue. Les questions fusent. Ou pas ! « On a le sentiment d'être comme dans une chapelle », s'exclame Edith, dont c'est le deuxième séjour au Sérignan-Village avec Julien, son mari, et leurs petites filles Mayanna et Giulia, sages comme des images.

Trente conseillers pour accueillir jusqu'à 400 familles en une journée

« Les clients apprécient énormément. C'est ce qui ressort des enquêtes de satisfaction très détaillées, conduite par la chaîne Yelloh ! Village », confie Jean-Guy Amat. *Détail important, les enfants sont également assis autour de la table des échanges. Ils ne courent plus dans tous les sens. On y gagne en calme.*

« En pleine saison, nous employons 30 personnes à l'accueil et nous sommes capables de recevoir 400 familles dans une même journée dans d'excellentes conditions de fluidité. Je crois que le nouveau système a singulièrement amélioré la communication avec les clients. À leur table avec un conseiller, ils ont l'impression d'être vraiment pris en compte », indique Pauline Lahaye, la jeune responsable du pôle accueil. Même si, bien sûr, il faut quand même gérer les séquences de pointe les plus importantes de la saison (les samedis, de début juillet jusqu'au 15 août). Pour optimiser la nouvelle stratégie d'accueil, la direc-

tion de ce vaste camping (1 466 emplacements en classique et 250 dans l'espace naturiste), n'a pas lésiné sur la formation : deux semaines et demie en moyenne en avant-saison pour bien roder le scénario et pour amener les conseillers d'accueil à leur meilleur niveau de pertinence opérationnelle. « Cette formation s'est avérée précieuse, car dans la nouvelle configuration, le conseiller est seul pour répondre à toutes les demandes des clients. Il n'a pas de senior pour l'épauler », ajoute encore Jean-Guy Amat.

Derrière le grand hall, le back office est parfaitement organisé dans de vastes locaux éclairés par de grandes ouvertures vitrées. C'est ici que se forment les dossiers clients de deux types avec deux enveloppes bien différentes : d'un côté les clients fidèles et de l'autre les nouveaux clients à qui on doit tout apprendre. Le back office est en liaison permanente avec le service d'accueil, ce qui assure une circulation fluide des informations. Et une gestion express des clés à l'heure des grands chassés-croisés.

La douceur et l'harmonie de l'ébénisterie pour soigner l'accueil

Jean-Guy-Amat et son épouse Cathy sont devenus des spécialistes de la création ou de la restauration de meubles et de menuiseries, portes et fenêtres, pour apporter une touche supplémentaire d'authenticité à tous les bâtiments du camping. Pour le nouvel accueil, ils ont imaginé, puis conçu sur mesure un meuble drapier de très belle facture, pour organiser dans les meilleures conditions le travail de la réception. Ledit meuble, monumental mais proportionné, sert de poste d'aiguillage pour les familles vers leurs emplacements ou locaux. La face avant en bois massif est de belle facture avec des niches et des colonnes. L'innovation se cache dans la partie arrière et le corps du meuble, avec des tiroirs sur mesure et des espaces conçus pour accueillir les installations numériques qui ne sont plus visibles, excepté les silhouettes de deux écrans d'ordinateur. C'est Denis Artigues, maître artisan menuisier-ébéniste de la menuiserie Provençale à Remoulins (Gard), qui a réalisé cette œuvre unique. L'artisan, passionné de beaux ouvrages, n'est pas un inconnu au Sérignan-Plage. Il y intervient depuis des années pour donner de l'harmonie. C'est d'ailleurs lui qui signe la rénovation très réussie de la bibliothèque familiale, vieille de 200 ans, qui a rejoint le patrimoine « matériel » de la nouvelle « chapelle d'accueil ».

