

Louis-Robert Handfield (suite)

valoriser mon personnel afin que cela se reflète dans le service à la clientèle des hôtels que je gère.

C.L. : Selon vous, quelles qualités essentielles un employé hôtelier devrait-il avoir ?

L.-R. H. : Indéniablement, une ouverture d'esprit et une certaine flexibilité. Il faut à la fois avoir une vue d'ensemble des opérations et être capable de traiter les situations au cas par cas.

C.L. : Quelles tendances entrevoyez-vous pour le marché hôtelier ?

L.-R. H. : La tendance générale de diminution des budgets amène là encore à faire preuve de flexibilité dans les négociations avec les clients. La prise de risques sera plus grande afin de ne pas perdre sa clientèle au profit de la concurrence, comme renoncer à un dépôt de garantie par exemple. Révéler cette prise de risques à ses clients au cours de la négociation aidera à développer un partenariat solide avec eux et à partager les dangers encourus et les responsabilités de chacun en période économique incertaine. De plus, si les coupures sont à bannir au niveau de l'offre de services, car elles pourraient avoir des conséquences financières difficiles à surmonter par la suite, rajouter des services et bonifier le produit que l'on offre seront préférables.

C.L. : Quels conseils donneriez-vous aux planificateurs d'événements pour pallier aux conséquences de la crise ?

L.-R. H. : Comme nous nous efforçons de le faire au Hilton Bonaventure Montréal, il ne faut pas hésiter à redoubler d'attention avec nos clients existants et faire preuve d'une communication rapide et positive avec les clients potentiels. Les planificateurs d'événements, lorsqu'ils négocient avec un hôtel, peuvent prendre des initiatives en suggérant des faveurs dont ils aimeraient bénéficier au lieu de demander des coupures de prix parfois impossibles. Être aussi ouvert et travailler en partenariat ne peut qu'aider à améliorer le service dont ils jouiront, tout comme leurs clients en bout de ligne.

Depuis l'arrivée de M. Handfield à la direction du Hilton Bonaventure Montréal, l'hôtel a bénéficié de rénovations de 12,5 M\$ pour en faire un lieu distingué au cœur de la ville, tout comme les différentes propriétés qu'il a un jour dirigées. Malgré les conditions économiques actuelles, l'hôtel bénéficie présentement d'une part de marché de 139 % pour l'année en cours en plus d'une augmentation de 11 % pour 2008. Miser sur la créativité pour mieux s'adresser aux groupes corporatifs est une mission que se sont donnés M. Handfield et ses équipes de travail.

Sur le Web : www.hiltonmontreal.com

Terrasses : un concept différent

SUITE DE LA PAGE 13

Le Terrasses Tour à Laval, un circuit gourmand idéal pour une clientèle d'affaires

Ceux qui prévoient organiser une activité sociale pour leurs employés ou tenir une réunion clients cet été voudront considérer le Terrasses Tour à Laval. Ce circuit épicurien est une initiative de la Chambre de commerce et d'industrie de Laval que Tourisme Laval a adaptée pour une clientèle d'affaires et grand public, sans doute inspiré par le beau succès du Passeport des chefs, un circuit gastronomique offert depuis bientôt trois ans dans quatre restaurants du Vieux-Sainte-Rose. Si vos employés ou clients aiment conjuguer les plaisirs de la table à un bon moment passé sur une terrasse, ils apprécieront le Terrasses Tour, qui propose de déguster en une seule soirée des spécialités de trois restaurants de Centropolis, soit la cuisine avant-gardiste de L'Aromate Resto-Bar, les spécialités thaïlandaises de Sukho Thai et la cuisine française du Tire-Bouchon. Chaque service se prend sur une terrasse différente et à chaque restaurant, on sert aux convives un plat composé de trois mets variés, accompagné de boissons alcoolisées ou non. Le Terrasses Tour est offert tous les lundis à partir 18 h 30, du 15 juin au 7 septembre. En cas de pluie, le concept se transporte à l'intérieur. Certainement une activité de groupe qui se démarque.

Tel : (450) 967-6627, 1 866 661-6627

Sur le Web : www.tourismelaval.com

Get your company DRUMMING!

Les cercles de tambours sont une méthode qui a fait ses preuves car elle stimule le moral du personnel, favorise une productivité plus grande et encourage les gens à travailler ensemble.

Contactez-nous aujourd'hui même, nos décennies d'expérience feront de votre événement un des plus mémorables.



Corporate Drumming? Drum Therapy? YOU BET! Drum circles are a proven method of lowering stress, improving employee morale, increasing productivity and encouraging people to work together. Contact us today to find out how our decades of experience can motivate your company or group.

KOSA 514.482.5554
www.drumparties.com

Laval accueillait les planificateurs

Des planificateurs vivent une expérience de consolidation d'équipe à Laval. Plus que jamais en cette période de récession, les entreprises doivent pouvoir compter sur des équipes performantes et hautement motivées qui savent tirer parti de la synergie des compétences et personnalités de chacun. C'est dans cette optique que, le 28 avril dernier, Le Planificateur conviait des planificateurs de diverses entreprises à une présentation de l'offre lavalloise en activités de consolidation d'équipe (team building). Pour l'occasion, les participants étaient accueillis en primeur au SkyVenture, premier site intérieur de simulateur en chute libre au Canada.

Au cours de l'après-midi, Magali Legault, consultante en développement du potentiel humain et conférencière invitée, a expliqué en détail ce qu'est la consolidation d'équipe et illustré comment des activités ludiques et interactives, supervisées par des professionnels en consolidation d'équipe, permettent de mieux se connaître et se faire confiance pour ainsi mieux communiquer, collaborer et innover.

Les invités ont fait l'expérience de deux activités de consolidation d'équipe, soit le « Gravit'œuf » du Cosmodôme et le

« Jam Expérience » de Latulippe Centre du Team Building. Encore une fois, les gens de Tourisme Laval sont allés au-delà de nos attentes en nous donnant la chance de participer à ce type d'activités qui nous ont démontré à quel point on peut accomplir des choses formidables en travaillant ensemble. J'ai aussi beaucoup apprécié découvrir avant tout le monde le SkyVenture, une nouvelle attraction tout à fait

unique de Laval qui connaîtra sans contredit un immense succès. Et en plus, ce fut une belle occasion de faire de nouveaux contacts », affirmait Sylvain Harrison, de Nova Bus. De son côté, Marie-Josée Lamothe, du Conference Group Incentives, avançait : « J'ai beaucoup appris et apprécié la chance de me familiariser avec le concept de consolidation d'équipe, qui était nouveau pour moi, et de participer à ces deux activités des plus originales. » Comme les activités se tenaient sous



Planificateurs en pleine action de « Jam Expérience ».

le signe de l'écoresponsabilité, chacun a reçu un sac en matériel entièrement recyclé fabriqué par Falakolo.

Ceux qui désirent en savoir plus sur la consolidation d'équipe peuvent télécharger le guide de 18 pages de Tourisme Laval sur le site Web suivant :

Sur le Web: www.lesimplificateur.com/equipe.

NOUVELLES DE L'INDUSTRIE

sa garantie du plus bas prix sur ses vols régionaux et transfrontaliers. Vous obtenez un crédit de voyage de 50\$, plus la différence entre les tarifs, applicable sur un vol ultérieur, si vous trouvez un billet moins cher dans les 24 heures suivant votre achat. Le transporteur aérien numéro un au Canada dit que cette mesure assure aux passagers de payer le prix le plus bas du jour pour leurs billets achetés sur aircanada.com, édition canadienne.

La garantie s'applique si un client trouve un prix inférieur chez un autre détaillant canadien en ligne pour le même vol, itinéraire et type de tarif dans

les 24 heures suivant l'achat. Air Canada élimine aussi ses frais de réservation pour son centre d'appel nord-américain. Le chef de l'exploitation, Calin Rovinescu, développe une nouvelle stratégie destinée à adoucir la réputation de l'entreprise qui veut qu'elle ait adopté une position dure dans ses relations clients.

Il planifie relâcher les restrictions sur les animaux domestiques et les équipements sportifs, réduire certains frais supplémentaires et ramener couvertures et oreillers. Ainsi, les planificateurs expérimenteront peut-être un service doux comme la plume de l'oreiller qu'ils demanderont aux gentils agents de bord.

Argos interprètes et traducteurs inc.

Services professionnels depuis 1972.

Traduction
Interprétation simultanée



Tél. : (514) 934-4992
Sans frais : 1 888 274-6704