

Le PLAZA ATHÉNÉE : « Il était une fois le Palace de demain »

ou comment
le Design de Service
contribue à écrire
une page d'histoire.



Réputé dans le monde entier, le PLAZA ATHÉNÉE appartient à ces Palaces mythiques dont la simple évocation fait voyager. Cela commence avec la splendide façade à marquises et ses célèbres géraniums rouges. L'expérience se poursuit dans le magnifique lobby, prélude à un art de vivre qui se célèbre dans un décor magique aux tonalités « rouge Plaza ».



Le PLAZA ATHÉNÉE a reçu de nombreux Awards en 2012, parmi lesquels :

500 The Best Hotels in the World : 1^{ère} Place en France (noté 93,63) par Travel & Leisure US ;

Meilleur Hôtel des grandes villes d'Europe : 3^{ème} Place par Travel & Leisure's World's Best ;

Top 25 des hôtels de Luxe en France : 4^{ème} Place par Trip Advisor Traveller's Choice.

Loin d'une perfection standardisée, il s'agissait d'identifier « l'Esprit PLAZA ATHÉNÉE », puis de former les équipes pour que cette Dimension Humaine les anime dans leur mission quotidienne. LUXURY ATTITUDE a commencé par demander aux 500 Collaborateurs ce qu'était, pour eux, « l'Esprit PLAZA ATHÉNÉE ». Un Design de Service est alors né, et cinq mots se sont imposés : Service, Famille, Générosité, Esthétique et Innovation. Des séminaires avec les Chefs de Service ont ensuite permis de traduire ce Design de Service en Signatures de Service, qui définissent les actes concrets et perceptibles pour chaque Client. Enfin, LUXURY ATTITUDE a accompagné les Collaborateurs dans la mise en place du Design de Service et des Signatures de Service ainsi élaborés.

Depuis cette première mission réalisée en 2000, deux formations sont dispensées, chaque année, à l'ensemble des nouveaux Collaborateurs, permettant ainsi à chacun d'avoir le même discours. Comme l'explique Laurence Bloch, Directrice du PLAZA ATHÉNÉE : « Les consultants de LUXURY ATTITUDE nous connaissent : ils savent d'où nous sommes partis et nous poussent toujours plus loin. Je trouve leurs formations formidables. C'est vraiment un coaching personnel pour tout le monde, mais conçu sur mesure. »

Au sein de l'équipe du PLAZA ATHÉNÉE, nous avons eu la chance d'accompagner bon nombre de Talents.

Parmi ceux-ci se distingue Denis Courtiade, Directeur de salle du restaurant étoilé « Alain Ducasse au Plaza Athénée ». En 2010, il reçoit le grand prix de l'Art de la salle décerné par l'Académie internationale de la gastronomie. Une magnifique reconnaissance pour ce passionné du métier de Service, qui transmet et partage au quotidien avec toute son équipe cette notion de « se faire plaisir pour faire plaisir au Client ».

Ainsi qu'il l'exprime si bien dans son interview parue dans le journal de l'Hôtellerie Restauration : « Si l'on arrive à toucher les cinq sens du Client, c'est gagné ! »



Ici, pas de décorateur en vogue, mais le souci de transformer chacune des 188 chambres et suites en lieux raffinés et chaleureux, dans un style Louis XVI et Régence, Art déco pour les deux derniers étages. Pour le plus grand plaisir de la Clientèle, séduite par cette subtile alliance entre modernisme et tradition, Le PLAZA ATHÉNÉE, c'est aussi Alain Ducasse : « la Haute Couture du Goût ». Cultiver ce sentiment unique d'un lieu sur lequel le temps et l'espace n'ont pas de prise exige une vigilance de tous les instants : 500 personnes y contribuent chaque jour.

Voici maintenant douze ans, la Direction a sollicité LUXURY ATTITUDE pour retrouver un Service suscitant la fidélité de la Clientèle.