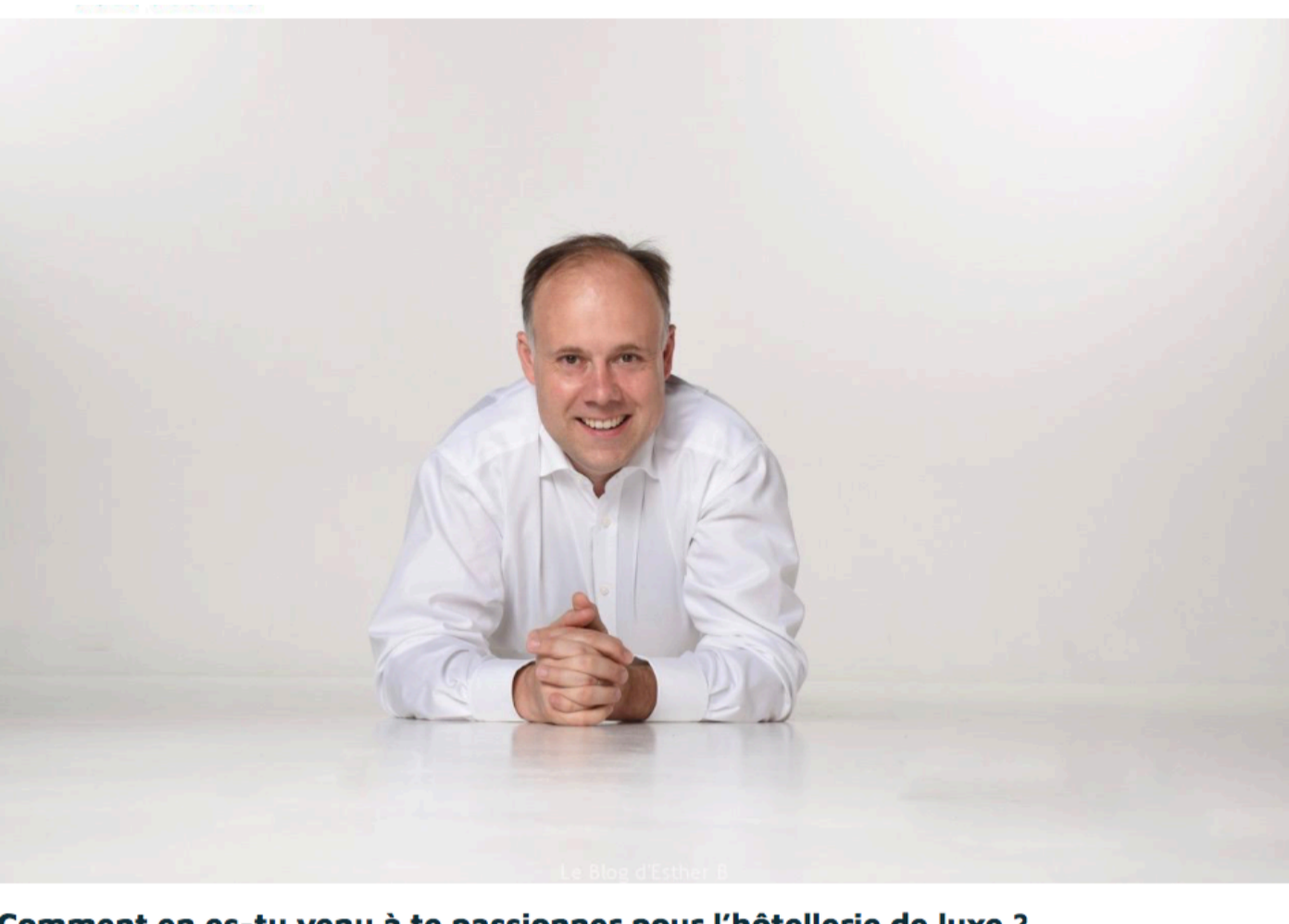


Interview de Laurent Delporte, expert de l'hôtellerie de luxe

Publié le 08/08/2017 par [Le Blog d'Esther B](#) dans [Hotellerie/Hotels de Luxe](#) | [Aucun commentaire](#)

J'ai rencontré **Laurent Delporte** autour d'un café, et j'ai particulièrement apprécié **sa vision de l'hôtellerie de luxe**. Nous avons confronté nos points de vue puisque nous sommes tous deux dans le monde de l'événementiel (*pour rappel, je suis directrice du courtier en séminaires [UnSeminaireReussi.com](#)*). Il a travaillé au sein de la direction d'hôtels du groupe Accor et dispose d'une véritable expertise. Aussi, j'ai souhaité **l'interviewer pour comprendre son parcours** et son intérêt si poussé pour cet univers.



Comment en es-tu venu à te passionner pour l'hôtellerie de luxe ?

J'ai eu l'occasion de découvrir l'hôtellerie de luxe à l'occasion d'un stage en usine que j'effectuais pendant l'été en Allemagne. L'entreprise prenait en charge mon logement dans un petit boutique hôtel à Cologne aux meubles antiques et au petit-déjeuner somptueux. Le contraste était fort entre ma journée au travail et mon séjour à l'hôtel ! J'y suis resté un mois et à l'âge de 17 ans, cela reste une expérience mémorable.

Je me souviens également d'avoir été invité par la fondation de la Deutsch Bank à Francfort à l'hôtel Le Méridien dans le cadre d'un colloque. J'avais 18 ans. Un peu plus tard, j'ai découvert l'hôtel Le Normandie à Deauville à l'occasion d'un autre stage. J'ai appris à aimer les beaux hôtels, à comprendre l'âme que certains pouvaient dégager contrairement à d'autres.

Ensuite, j'ai intégré après mes études à HEC le Groupe Accor où j'ai rejoint la division luxe de SOFITEL. Ma première expérience terrain dans un hôtel fût au sein des hôtels Sofitel. Ensuite, j'ai travaillé à la direction stratégique de Sofitel Monde lors de son repositionnement sur le marché du luxe. Depuis, je ne n'ai jamais cessé de m'intéresser à l'hôtellerie de luxe.

Quels sont les points essentiels pour un séjour réussi dans un hôtel de luxe, selon toi (par ordre d'importance) ?

La première impression est importante. Suis-je content, intrigué, pressé d'entrer dans l'hôtel quand je suis à l'extérieur ? Les extérieurs de l'hôtel, ses jardins, sa façade doivent me donner envie d'entrer à l'intérieur et d'y séjourner.

L'accueil est le deuxième élément important. Je vais apprécier un rapide enregistrement afin de pouvoir me rendre dans la chambre. Je vais regarder la qualité de la décoration au niveau de l'accueil, du rangement de cet espace, de la qualité de la décoration florale. Les indicateurs sont nombreux ici pour savoir si l'hôtel est correctement managé ou pas.

Peux-tu me raconter ta plus belle expérience dans un hôtel de luxe ?

Il y en a forcément plusieurs.... J'ai beaucoup apprécié un hôtel qui changeait habillemeent en partie la décoration de la chambre pendant mon séjour. Arrivée au moment du turn down, c'est-à-dire en fin de journée, le lit avait été préparé pour la nuit. La mise en scène du lit pendant la journée avait été retirée pour laisser place à celle de la nuit. Les coussins avaient une couleur différente sur chaque face. Ainsi, la femme de chambre retournait chaque coussin laissé sur le lit, un fauteuil, un canapé pour créer une nouvelle mise en scène. Cela donnait un tout autre aspect à la chambre. De plus, la gouvernante avait allumé une bougie dans la salle de bain.

Lors de mon arrivée dans la chambre, j'ai eu un moment d'hésitation car je ne reconnaissais pas le style de la chambre immédiatement et très rapidement je percevais le changement important de couleurs.

Surprendre son client n'est pas chose facile. En l'espèce, c'était très réussi.

Le service de cet hôtel était remarquable tout au long de mon séjour.

Et ta pire expérience ?

Un jour, j'ai eu la chance de séjourner dans un hôtel prestigieux mais qui n'était absolument pas au niveau d'un 5 étoiles. Il a pourtant obtenu le label palace. Ce qui m'a attristé le plus dans cette expérience est le manque de motivation et d'attention de plusieurs équipes de l'hôtel : du service d'étages au bar, de la réception au restaurant, etc... Il y avait à priori un important souci d'encadrement des équipes afin de les intéresser au client et de susciter en elles un minimum de bienveillance. J'ai vécu une série de déconvenues mais la pire est bien celle du manque d'empathie.

Il y avait une panne des téléphones en chambre. Cela peut arriver et je le comprends. Aujourd'hui, quand un client a besoin d'utiliser le téléphone en chambre, c'est qu'il a besoin de contacter l'un des services de l'hôtel. C'est assez rare d'appeler à l'extérieur.

Ne pouvant joindre personne dans l'hôtel, je prends le chemin de la réception. Je rencontre une gouvernante et sa collègue sur mon chemin, je l'informe que le téléphone de la chambre ne fonctionne pas. Elle ne me laisse pas terminer de m'exprimer et m'informe tout en marchant et en descendant un escalier que les téléphones étaient en panne ce matin et elle continue son chemin et reprend sa conversation avec sa collègue et me laisse sans se soucier de mes problèmes.

Malheureusement, pendant mon séjour, j'avais fait part à 3 personnes que je passais un mauvais séjour et je n'ai eu aucun retour.

Cette expérience montre pour moi l'importance du manager à la tête de l'hôtel. Le luxe est dans tous les détails et un manager doit être un exemple avec ses équipes. C'est lui qui doit motiver ses équipes, leur montrer le chemin, et veiller à leur résultat quotidien.

Si tu devais ouvrir un hôtel de luxe, où le ferais-tu et à quoi ressemblerait-il ?

Aujourd'hui, il est essentiel de revenir sur les fondamentaux d'un hôtel et tout particulièrement d'une chambre d'hôtel. Un hôtel doit permettre à ses clients de bien dormir pour se reposer et se ressourcer. C'est un objectif simple mais bien souvent oublié. Que le client séjourne à l'hôtel pour ses affaires professionnelles ou pour ses loisirs, il a toujours besoin de bien dormir d'autant plus qu'il n'est pas chez lui. Pour réussir cela, il faut mettre l'accent sur le parcours bien-être au sein de l'hôtel et apporter le concept de naturalité pour être en phase avec le respect de l'environnement. Il faut apporter tout ce qui peut être naturel en chambre, de la haute literie (Oreiller, sur-matelas, couette) au lit (matelas et sommier), du plancher aux revêtements sur les murs, des produits d'entretien utilisés en chambre aux amenities de la salle de bain. En matière de développement durable, un hôtel ne peut plus se limiter à la réduction du nettoyage des draps et du linge de bains. Il doit aller au-delà et apporter une vision à 360 degrés du sujet sur l'ensemble de sa gestion de l'hôtel.

Il y a un autre sujet que je trouve important est celui de l'art de recevoir en fonction de la culture et l'Histoire d'un pays. J'ai beaucoup travaillé le thème de l'art de recevoir à la française. De nombreuses marques d'hôtel de luxe ont repris et adapté notre art de recevoir. Je trouve intéressant de partager le temps d'un séjour dans un pays une partie de l'esprit du pays dans l'hôtel. Alors, peu importe le pays où j'implanterai un hôtel, j'aimerais y associer l'art de recevoir de ce pays et de le mettre en valeur tout en gardant des normes internationales de services bien évidemment. Il y a de l'excellence partout et c'est important de la valoriser au sein d'une expérience hôtelière.

Pour en savoir plus : www.laurentdelporte.com

DELPORTE

HOSPITALITY