

Toute l'équipe vous adresse ses meilleurs vœux pour 2015

édito



«QUI N'AVANCE PAS RECULE»

Altes Accueil aura fait en 2014 une belle année avec une dizaine de nouveaux clients et une croissance à deux chiffres en période de crise latente.

Mais le fait majeur aura été la reprise des actifs d'Alyster et de ses clients prestigieux. Ainsi nous répondrons cette fois-ci aux attentes des acheteurs qui pouvaient s'inquiéter d'une trop petite taille et ce malgré notre certification AFNOR, notre Centre de Formation interne et notre qualité de service.

En 2015, Altes Accueil aura atteint la taille idéale avec 5 M€ de CA, près de 200 salariés et une cinquantaine de clients en Ile de France. Il nous aura donc fallu une douzaine d'années pour poser cette structure en tant que leader de l'accueil en entreprise haut de gamme en Ile de France.

Le renfort en cours de notre encadrement de proximité, est une garantie de pérennité de notre «business model» dans le temps et pour les 12 prochaines années.

Que 2015 donne la sourire à chacun d'entre vous mais aussi à nos hôtesse.

Geoffroy Castelnau,
Gérant

INTERVIEW

JOCELYNE FARUCH

FONDATRICE DE LA SOCIÉTÉ ALYSTER,
RACHETÉE PAR ALTES ACCUEIL
EN 2014

«Ces deux entreprises étaient faites pour s'entendre !»

LA NEWS ALTES ACCUEIL : Pour quelles raisons avez-vous créé ALYSTER en 2000 ?

Jocelyne FARUCH : J'avais 49 ans à l'époque, âge qui n'attire pas tellement les recruteurs et ne facilite pas l'embauche. J'ai débuté ma carrière dans des sociétés de services : Responsable Commerciale dans une société de nettoyage puis Directrice Commerciale dans une entreprise de Sécurité Privée. Connaissant bien le domaine des services, je me suis lancée dans la création d'une société d'Accueil en entreprise.

LNAA : Quelle a été selon vous l'évolution du marché de l'accueil

depuis une dizaine d'années ?

JF : Au démarrage d'Alyster, les clients choisissaient leurs prestataires sur la base d'une relation de confiance. Ils étaient moins axés sur les normes, la qualité.

Aujourd'hui, les services achats souhaitent, lors d'un Appel d'Offres, la qualité mais désirent avant tout acheter le moins cher possible, alors qu'ils sont de plus en plus exigeants envers les hôtesse... Les clients recherchent aujourd'hui des hôtesse bilingues, ayant des connaissances en informatique, bureautique...

C'est une très bonne chose d'élever le niveau mais cela représente

un budget. Il est donc nécessaire que le client accepte de payer la prestation à sa juste valeur au lieu de se livrer à la guerre des prix, la qualité a un coût !

Du côté des hôtesse le recrutement devient complexe : 50 hôtesse doivent être reçues pour en retenir une de qualité...

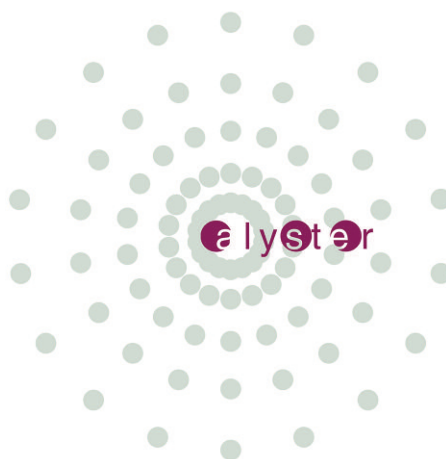
LNAA : Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à céder Alyster en 2014 ?

JF : A 62 ans je voulais profiter de la vie autrement et j'en suis ravie. Les données du marché ont évolué ainsi que je l'expliquais précédemment, cela devenait trop lourd, que ce soit du côté des clients ou celui des hôtesse.

J'ai été conquise par Altes Accueil qui ressemblait à Alyster.

LNAA : Quelle a été la réaction de vos clients ?

JF : J'ai toujours eu une proximité et un excellent contact avec mes clients. Je les ai tous personnellement rencontrés pour leur annoncer la cession de mon entreprise ; la plupart d'entre eux étaient surpris et nostalgiques, c'est un beau remerciement !



COLLECTION HIVER 2015 POUR ALTES ACCUEIL



Dotées d'une coupe résolument moderne et d'un tombé élégant, les nouvelles tenues de nos hôtes pour l'hiver 2015 mettront au mieux en valeur l'image de votre entreprise.

ALTES ACCUEIL PROPOSE A L'ENSEMBLE DE SES SITES LA MAIN COURANTE MC ELLE

MC Elle

Ce nouvel outil qu'Altes Accueil met à la disposition de ses clients permet une plus grande

réactivité et un suivi encore plus précis de votre accueil, avec notamment la gestion des visiteurs, des statistiques d'appels, l'édition de rapports divers selon les besoins du site.

Ils nous font confiance...

Qualité, exigence, expertise, traitement personnalisé, personnel pérenne et expérimenté, Toutes les marques de distinction de l'offre Accueil en Entreprise d'Altes Accueil nous permettent de faire la différence.

ALAIN AFFLELOU
OPTICIEN



ZURICH

UN DEVIS ? UN AUDIT ?
UNE ÉTUDE ? UN PLAN DE PROGRÈS ? UN CONSEIL ?



CONTACTEZ
LYDIE MALEC,
CHARGÉE DE DÉVELOPPEMENT

lmalec@altes-accueil.fr
Mobile : 06 60 14 37 07

Altes
ACCUEIL

18-22 RUE CURNONSKY - 75017 PARIS
Tél. 01 47 31 42 08 - contact@altes-accueil.fr

12 ANS D'EXPERTISE À VOTRE SERVICE



INTERVIEW (suite)

JOCELYNE FARUCH

FONDATRICE DE LA SOCIÉTÉ ALYSTER,
RACHETÉE PAR ALTES ACCUEIL EN 2014

LNAA : Quelles sont les valeurs communes d'Alyster et Altes Accueil ?

JF : Les principales valeurs pour un résultat de qualité sont à mes yeux l'écoute du client pour le satisfaire au plus près de ses besoins ; la communication avec les hôtes afin qu'elles se sentent proches de leur employeur et qu'elles fournissent un travail de qualité ; notre réactivité vis-à-vis des clients, tout en préservant le dialogue envers notre personnel, trop oublié de nos jours. Ce paramètre s'apparente pourtant à l'image d'une société humaine, élément qui a fondamentalement rassemblé nos deux structures.

LNAA : Pourquoi avoir choisi Altes Accueil ?

JF : Il me paraissait essentiel de céder ma société à un groupe qui partageait les mêmes valeurs humaines, professionnelles, qualitatives que les miennes. C'est dans ce sens que j'ai tout de suite été séduite par Altes Accueil.

LNAA : Aviez-vous des clients en commun ?

JF : Alyster et Altes Accueil travaillent avec le même type d'entreprise. En effet, la plupart de mes clients étaient des Cabinets d'Avocats, des sièges sociaux prestigieux, nous avons même un client en commun, la Foncière GECINA !

LNAA : Pensez-vous qu'Alyster va bien s'intégrer à Altes Accueil ?

JF : Cela ne fait aucun doute. Monsieur Castelnau et moi-même sommes allés voir chaque client et nous avons reçu un accueil chaleureux ! Mon adjoint assure désormais le suivi des clients Alyster au sein d'Altes Accueil.

LNAA : Que pouvez-vous souhaiter à Altes Accueil pour 2015 ?

JF : Je souhaite qu'Altes Accueil garde une grande partie de la clientèle d'Alyster, ainsi que le personnel que nous avons toujours eu, en un mot la satisfaction des clients et

des hôtes. Qu'Altes Accueil conserve cet esprit d'accueil, de proximité, de sens du service. Pour finir, je leur souhaite le meilleur, tout ce qu'ils méritent !

LNAA : Que pensez-vous de notre certification AFNOR, notre Centre de Formation, notre proximité liée à la taille d'une PME ?

JF : La certification entraîne un gage de qualité de service, c'est rassurant pour le client notamment lors d'Appels d'Offres. Avoir

son propre centre de formation représente une valeur ajoutée importante, cela garantit que les formations soient effectuées selon une certaine exigence. La proximité liée à la taille d'une PME est essentielle, elle permet un contact très privilégié avec son client.

LNAA : Les hôtes travaillant par le passé chez Alyster bénéficieront

chez Altes Accueil de la prime d'habillement, prime qualité, mutuelle...

JF : En effet les hôtes bénéficieront d'avantages sociaux supplémentaires et de perspectives d'évolution différentes en intégrant Altes Accueil ; cela renforce le sentiment d'appartenance, sécurise le personnel, tout en restant dans une entreprise à taille humaine.

LNAA : Que pourriez-vous dire à nos nouveaux clients ?

JF : Altes Accueil s'étoffe légèrement en intégrant dorénavant Alyster. Altes Accueil a plus de possibilités qu'Alyster en termes d'infrastructure, tout en gardant son âme et en offrant aux clients ce qu'ils souhaitent : qualité, normes, centre de formation et surtout le principal : son humanité !

RACHAT D'ALYSTER : LA PRESSE EN PARLE

Facilities

17 novembre 2014

arseginfo

octobre 2014

www.altes-accueil.fr

