



## Etude du département VIP – Concierge d'American Express Voyages d'Affaires :

- 9 entreprises sur 10 indiquent que moins de 10 personnes ont accès au service dans l'entreprise –
- La conciergerie, un phénomène récent auprès d'entreprises qui n'y ont jamais fait appel auparavant –
  - Un service utilisé en majorité 2 à 5 fois par mois –
- 1/3 des entreprises font appel à ce service pour aborder la problématique de la sécurité –
- L'agence de voyage joue un rôle clé dans l'accès au service VIP ou Concierge avec une vraie valeur ajoutée par sa disponibilité, sa réactivité, son expertise Client et son rôle de conseil –

### Communiqué de presse - Paris, le 19 avril 2012

A l'occasion de sa présence au salon Top Marques de Monaco qui se tiendra du 19 au 22 avril prochain, American Express, 23<sup>ème</sup> marque la plus connue au monde (classement Interbrand) révèle les résultats de l'étude de son département VIP, proposant un service de Conciergerie au sein de la branche Voyages d'Affaires du groupe. L'opportunité de souligner les atouts de ce département qui fête son 10<sup>ème</sup> anniversaire en 2012.

### Qui sont les utilisateurs du service VIP ?

- Ce service reste l'apanage d'une **population bien définie et peu nombreuse** :
  - **Près de 90% des entreprises interrogées** mentionnent que **moins de 10 personnes ont accès au service** dans l'entreprise
  - **Et plus de la moitié** d'entre elles indiquent que seules **1 à 5 personnes l'utilisent (59%)**
- Les **dirigeants** sont les **premiers utilisateurs** du service Concierge dans l'entreprise :
  - **83% des entreprises déclarent que les dirigeants et les cadres sont les plus demandeurs**
  - **8 entreprises sur 10** confirment que ce service est **majoritairement utilisé par les dirigeants et pour 66% d'entre elles, ce sont les dirigeants ou leur assistante** qui y ont principalement recours

### La conciergerie, un service qui connaît un véritable engouement depuis quelques années

- Si l'on voit fleurir les conciergeries depuis 4-5 ans notamment auprès des particuliers, **ce service semble connaître le même succès auprès des entreprises.**
  - **8 entreprises sur 10** semblent ainsi **faire appel au service Concierge depuis 5 ans et 1 sur 2 en est cliente depuis moins d'un an (47%)**.
  - **Plus des ¾ des entreprises interrogées** indiquent en effet **n'avoir jamais fait appel à d'autres services de conciergerie par le passé (79%)** et pour celles qui y ont déjà eu recours, ce sont essentiellement **les conciergeries d'hôtels** qu'elles ont sollicité.
- **En termes de fréquence d'utilisation**, le service Concierge est utilisé **2 à 5 fois par mois pour 81% des entreprises répondantes.**
- Les principales raisons pour lesquelles les entreprises interrogées font appel à un service Concierge sont :
  - les **prestations sur mesure**, pour 76% d'entre elles
  - la **disponibilité** et la **réactivité** (68%)
  - la **confidentialité** (45%)
  - la **fiabilité** (44%)
  - la **rapidité** d'exécution (34%)

**« Enfin, près d'1/3 des entreprises font appel à notre département pour aborder la problématique de la sécurité, qui représente un enjeu crucial pour elles**, a déclaré Catherine Hillenweck, Directrice du département VIP d'American Express Voyages d'Affaires. *Confrontées à des catastrophes naturelles et industrielles à répétition, les entreprises évoluent aujourd'hui dans un contexte politique et économique particulièrement instable exposant leurs collaborateurs à des risques toujours plus grands* ».

**« C'est pourquoi l'Espace VIP a souhaité en 2012, mettre l'accent sur la Sécurité et la Sûreté des entreprises et de leurs dirigeants, des personnels expatriés mais aussi sur la protection du patrimoine (matériel, immatériel), la responsabilité pénale des dirigeants, ainsi que la préservation de l'image de l'entreprise. Pour ce faire, l'Espace VIP a signé un partenariat privilégié avec un groupe internationalement reconnu, depuis 1976, spécialiste de l'analyse et du traitement des risques, le Groupe Daniel Rémy et s'appuie sur une nouvelle application interactive, Track Point, permettant aux sociétés de gérer au mieux les situations de crises et anticiper les éventuels problèmes de sécurité** ».

- Ce constat de l'émergence de nombreuses conciergeries se vérifie au travers de l'utilisation qu'en font les collaborateurs de l'entreprise aujourd'hui :
  - En effet, même si ce service leur est proposé par leur société, **1/3 des utilisateurs du service VIP y font appel pour des raisons autant professionnelles que personnelles et 22% en font une utilisation personnelle uniquement.**
  - **44% des entreprises interrogées l'utilisent professionnellement.**

#### Le rôle de l'agence de voyages et l'accès à la conciergerie

- Cette étude démontre que les entreprises s'adressent à leur agence de voyages pour les services de Conciergerie avant tout **pour leur disponibilité et leur réactivité** (pour 41% d'entre elles) mais de plus en plus pour **leur rôle de Conseil, leur « connaissance clients » et leur expertise des prestataires, des produits et du marché** pour 1/3 d'entre elles.
- Aujourd'hui, les principales attentes des entreprises interrogées sont à **46 % des prestations liées à la billetterie** (spectacle et loisirs) **et aux services de réservation** (avion, hôtel/ appartement, restaurant, golf, ...) et des **prestations haut de gamme liées à leurs déplacements d'affaires** (32%).

#### Conciergerie et crise

Face à une situation économique incertaine, **les conciergeries restent un maillon essentiel de la vie d'une entreprise**, notamment pour ses dirigeants. Ainsi, seul **1/3 des entreprises répondantes a mentionné un impact et 10% à peine ont indiqué une baisse des budgets personnels et/ou professionnels.**

#### **Contacts Presse**

Béatrice Hervieu / Chrystelle Castellani

Tél: 01 47 77 35 45 / 30 31

[comfr@aexp.com](mailto:comfr@aexp.com)

#### **Contact commercial**

01 72 03 98 25

#### **A propos de l'Espace VIP d'American Express Voyages d'Affaires**

Créé en 2002, L'Espace VIP regroupe une vingtaine de collaborateurs entièrement dédiés aux clients d'American Express les plus exigeants. L'Espace VIP se décline en trois pôles :

- « *L'Espace VIP Affaires* », conçu pour répondre aux demandes de voyages professionnels des comités de direction, avec des solutions de voyages personnalisées et confidentielles.
- « *L'Espace Transtours Affaires* », une offre spécifique pour les déplacements professionnels vers les pays de L'Europe de l'Est, un partenariat privilégié avec les fournisseurs d'American Express dans toutes les capitales de l'Europe Centrale et Orientale pour gérer les prestations terrestres : transferts, hôtels, appartements ; un accès privilégié au Consulat de Russie à Paris et autres consulats,
- « *L'Espace VIP Sur Mesure* », propose l'organisation de séminaires haut de gamme, de voyages personnels « à la carte » ou de vacances en partenariat avec une sélection de tour operators privilégiés.

#### **A propos d'American Express Voyages d'Affaires**

*American Express Business Travel ([www.americanexpress.com/businesstravel](http://www.americanexpress.com/businesstravel)) est une division du groupe American Express, dont la vocation est d'accompagner ses clients dans l'optimisation de leur politique de voyages d'affaires en s'appuyant notamment sur une meilleure maîtrise des coûts et des dépenses et sur un service clients de qualité.*

*American Express propose aux petites et moyennes entreprises ainsi qu'aux grands comptes tout un ensemble de solutions de réservation à la pointe de l'industrie, une expertise en conseil et gestion du voyage, un accompagnement dans la recherche de partenaires et dans le cadre de négociations avec des fournisseurs, et des services clients on et offline accessibles partout dans le monde. American Express possède l'un des plus importants réseaux d'agences de voyages dans plus de 140 pays à travers le monde. En 2010, l'entreprise a réalisé 25,7 milliards de dollars de vente de voyages. American Express Company ([www.americanexpress.com](http://www.americanexpress.com)) est un groupe international présent dans le voyage et les services financiers, fondé en 1850. American Express est un leader mondial dans le secteur des cartes de paiement et de crédit, des Traveler Chèques, du voyage et du service aux entreprises.*

[www.americanexpress.fr/voyagesdaffaires](http://www.americanexpress.fr/voyagesdaffaires)