

## Actualités

# Les Logis développent le métier de conseiller technique et commercial

lundi 20 novembre 2017 10:36

La Fédération internationale des Logis cherche à replacer les hôteliers au coeur de la marque, en étant au plus près d'eux, sur le terrain. Cela passe par la création d'un nouveau métier exigeant, prenant, polyvalent et enrichissant.



**Jean-François Blanchet (à g.), Nathalie, la secrétaire de l'hôtel, et Jean-Marc Turmel reprennent différents points pour établir un panorama de l'établissement.**

**Jean-Marc Turmel**, conseiller technique et commercial (CTC) à la Fédération internationale des Logis (FIL), visite ce matin-là l'hôtel-restaurant L'Hostellerie des ducs (3 étoiles), à Duras (Lot-et-Garonne). CTC depuis janvier dernier, après une formation initiale pointue et diplômante, il vient pour la première fois dans cet établissement affilié Logis. Sa mission : optimiser sa commercialisation et conseiller l'hôtelier. *"Nous avons créé 23 postes de CTC en France, chapeautés par quatre responsables régionaux, pour aider les hôteliers à appliquer un nouveau référentiel qualité, mettre à leur disposition des outils informatiques, être le plus efficace possible sur un marché très concurrentiel. Le CTC est un peu le tiroir à solutions - les hôteliers ont des questions de toute sorte - et une courroie de transmission. Grâce à leurs retours, nous avons une vue d'ensemble du parc et nous pouvons mieux répondre aux besoins de nos adhérents"*, indique **Fabrice Galland**, président de la fédération.

**Créer du lien avec l'hôtelier pour mieux l'aider**

À L'Hostellerie des ducs, Jean-Marc Turmel - qui suit 96 établissements sur quatre départements (Gironde, Charente-Maritime, Gers, Lot-et-Garonne) - passe en revue plusieurs points à l'aide d'un questionnaire avec le gérant, **Jean-François Blanchet**, et sa secrétaire, **Nathalie**. "Nous établissons un panorama global de l'établissement, des panneaux de signalétique aux chambres. Je vérifie si le profil de l'hôtel est complet sur notre site. Je me mets à la place d'un client : ici, j'ai par exemple remarqué que le descriptif de l'hôtel n'est pas assez détaillé, ni traduit dans les langues requises. Nous voyons tout l'aspect informatique. Et je leur donne des conseils concrets dans différents domaines : gestion du planning, programme Écran multi-taux, référencement sur internet, etc.", détaille Jean-Marc Turmel, fort de ses expériences de direction dans l'hôtellerie, et titulaire d'un MBA de gestion en entreprise. "Nous avons besoin d'un œil extérieur professionnel, car il est difficile de juger son travail. J'attends du CTC qu'il me dise ce qui ne va pas, même si je ne serai pas forcément d'accord !", relève Jean-François Blanchet, maître-restaurateur à la tête de son établissement depuis trente-cinq ans. "Certains hôteliers sont très demandeurs. Avec d'autres, il a fallu se montrer diplomate et recréer du lien. Ce poste nécessite une adaptabilité permanente pour faire face à diverses situations : hôteliers débordés, rendez-vous morcelés, problématiques spécifiques au département...", souligne Jean-Marc Turmel, qui parcourt 2 000 km par mois pour visiter chaque hôtel une à deux fois par an. Il gère également une partie administrative, reste joignable pour toute question, et participe régulièrement à des formations complémentaires (home staging, hygiène, comptabilité...). "Humainement et professionnellement, ce poste - très chronophage - est riche en termes de lieux, d'histoires, d'attentes. J'apprends beaucoup sur moi aussi", ajoute-t-il. Après avoir appliqué les préconisations des conseillers techniques et commerciaux, bon nombre d'hôtels ont vu leur chiffre d'affaire augmenter.

**Laetitia Bonnet Mundschau**