SOIREE DE LANCEMENT DES POLES D'ACTIVITES

Dossier de presse – 14 juin 2018

RESUME

Tracy Charles Conciergerie a choisi l'été pour lancer ses 6 pôles d'activités. Un nouvel essor qui s'est traduit par l'arrivée de deux associés. Tracy Charles Conciergerie s'est appuyé sur l'hospitalité proverbiale des Maharadjah, dont le sens de l'accueil, le service personnalisé n'est plus à démontrer. L'entreprise convie au Château Belmont les clients, prestataires, collaborateurs et les médias. Refonte totale de la charte graphique, magazine interne pour fédérer sa communauté et présentation des pôles d'activités seront au menu des festivités indiennes.

Agence MP & C – 06 22 78 71 38 – agencerp@orange.fr – www.tracycharles-conciergerie.com

Sommaire

L'édito du fondateur Charles Nseke	Page 2
La nouvelle signature de la conciergerie	Page 3
An Indian Summer Breeze	page 4
La philosophie de Tracy Charles Conciergerie	Page 5
La conciergerie : un luxe à redécouvrir	Page 6
Les 6 pôles d'activités	Page 7
4 témoignages clients	Page 8
Contacts & remerciements	Page 12

L'édito

On dit que les voyages forment la jeunesse. Pour ma part, ils m'ont permis de croiser le chemin de personnes passionnantes, riches dans leurs diversités mais toujours avec cette constance vers la quête du bonheur et la réalisation de soi.

Ces rencontres qui ont jalonné mon parcours ont fait ce que je suis aujourd'hui. Avec l'humanité comme pilier central, mon souhait est de contribuer à la réalisation de chacun. Permettre à chacun que sa vie soit composée de moments d'aventures exaltantes et épanouissantes.

Pour se rapprocher un peu plus près de ce bonheur tant convoité, j'ai créé en 2015 Tracy Charles conciergerie. Car quel est le frein le plus important pour parvenir à cette fin ? Le temps qui passe…. Comment permettre à chacun de profiter au mieux de ce temps, si ce n'est de mettre de l'intensité dans chaque instant.

De nouvelles rencontres m'ont amené à élargir les horizons de mon entreprise en ciblant toujours le même objectif. Avec mes associés Pierrot Simonetti et Sébastien Dourthe, nous nous sommes retrouvés autour des valeurs de confiance, d'engagement et de proximité.

Nous proposons désormais une gamme élargie de services pour les particuliers (Personal Assistant) avec des solutions sur mesure et des packs mais aussi des offres pour les entreprises (Business Solutions).

Dans le souci de rester proches de nos clients et dans la perspective de satisfaire leurs besoins, Tracy Charles élargit son périmètre d'actions en étoffant sa gamme de prestations avec plusieurs pôles :

Event (événement), Travel (voyage), Drivers (véhicules avec chauffeur) et Welcome (maison d'hôtes).

Charles NSEKE

La nouvelle signature de la conciergerie

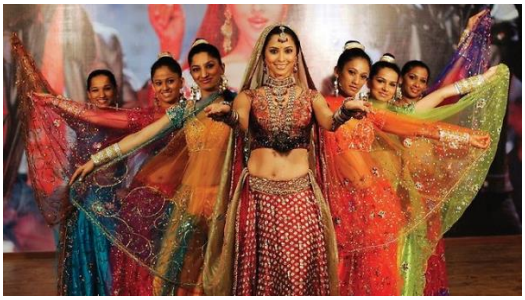
Affable, souriant, avec un sens inné du service, voilà le portrait du créateur de l'entreprise de conciergerie. Lorsque Charles Nseke fonde Tracy Charles, il a en tête de changer les relations autour du service. Certes l'époque est au 3.0 et aux algorithmes : il faut être encore plus réactifs, à l'écoute et anticiper les besoins. Mais il faut par-dessus tout redonner ses lettres de noblesse aux services.
Au fil de ses voyages pour la francophonie, il a rencontré de nombreuses civilisations au sein desquelles, l'hospitalité n'est pas galvaudée.

Il pose les premières pierres de Tracy Charles à Tours et se fait connaître auprès des entreprises du territoire.

Il rencontre alors Pierrot Simonetti, l'un des grands spécialistes de la conciergerie de luxe : il a créé des filiales dans de nombreux pays. Discret, ce travailleur infatigable est aussi un grand stratège. Grand connaisseur du secteur du luxe, il sait répondre aux exigences des entreprises et surtout créer des concepts innovants. Son ambition, proposer bien plus qu'un simple service de conciergerie 3.0 et trouver des niches spécifiques.

L'arrivée de Sébastien Dourthe offre l'entreprise un nouvel essor. Un regard acéré et profond, une attitude détendue et attentive, l'homme d'affaires tourangeau sait écouter et trancher ! Ce sportif de haut niveau, est très actif dans secteur de la construction et celui de la communication. Il a la même vision de l'accueil, de l'hospitalité que ses deux autres associés. Ils constituent donc le socle solide qui était nécessaire à Tracy Charles Conciergerie pour aborder la troisième étape de son développement.

Désormais bien arrimée, L'entreprise tourangelle change de bureaux, emménage à l'Aéroport de Tours et dispose de bureaux sur l'Ile de Ré et Paris. Elle est devenue en deux ans, un acteur incontournable de la conciergerie : une signature identifiée et appréciée à Tours et sur l'ensemble du territoire. C'est donc le moment opportun de remercier la communauté : les collaborateurs, les prestataires et l'ensemble des publics de l'entreprise.



An indian Summer breeze

Retrouver la somptuosité des intérieurs indiens et leur infinie hospitalité.
L'Inde et en particulier les Maharadjah contiennent toutes les valeurs de Tracy Charles « Les clients sont nos hôtes et ils sont tous différents et tous exceptionnels : nous leur devons le meilleur des services. » expliquent en chœur les trois associés.
Au château Belmont, l'équipe de Tracy Charles a décidé de reconstituer la magie d'une soirée indienne.

L'Inde des Maharadjah

L'histoire des Maharadjah est en effet associée au luxe depuis des centaines d'années. Mais c'est au début du 20ème siècle qu'une véritable relation s'est construite entre les plus grandes maisons françaises de joaillerie dont Cartier notamment et les exigeants souverains.
La Maison Cartier a créé les plus somptueuses parures en émeraudes, diamants et rubis pour de nombreux Maharadjah.[1] Ces derniers aimaient à combler de présents leurs nombreux hôtes.
L'hôte était au centre de toutes les préoccupations. Un mot merveilleux que celui-ci qui définit autant celui qui reçoit que celui qui est reçu dans la langue française.

Une déambulation indienne au Château Belmont

Au travers des différents tableaux indiens qui seront reconstitués lors de cette soirée, les invités vont redécouvrir, sous une forme onirique, les différents métiers de la conciergerie qui leur permettent de profiter librement de leur temps pour vivre pleinement.
Dans les jardins et sous les tentes, les invités pourront déambuler parmi les magnifiques meubles indiens, trônes et autres banquettes. Ils pourront retrouver le luxe, l'affabilité, le sens de l'hospitalité et le goût de la fête. Jouir de l'instant présent sans limite et passionnément, l'espace d'une soirée… C'est cela aussi la promesse de la conciergerie.
Le temps est un luxe inestimable….. Et c'est sous une forme onirique, dans le parc arboré du château que vont se dérouler les festivités reconstituant quelques-uns des métiers de la conciergerie.

[1] http://propertyofalady.fr/2016/04/14/lage-dor-des-maharajahs/3/

La philosophie de Tracy Charles

La satisfaction client ne peut être obtenue par une simple réponse algorithmique mais par une compréhension de la problématique et une personnalisation de l'offre. « Si tu ne trouves pas de solution à ton problème : crée-là ! »

Fort de cet enseignement, Charles Nseke a décidé, en 2015, de répondre lui-même à la déshumanisation de la relation client qu'il constatait depuis quelques années. En s'inspirant du modèle anglosaxon, il imagine un service ayant pour objectif de satisfaire ses clients quelles que soient leurs demandes. Tracy Charles Conciergerie est née.

Les valeurs de Tracy Charles

La confiance : élément primordial des relations entre les salariés mais également entre l'entreprise et ses clients.
L'engagement, l'entreprise milite activement pour le respect de ses clients et partenaires et s'engage à trouver les solutions les plus adaptées à chaque besoin. Cette volonté est matérialisée par sa charte d'éthique et son adhésion à l'association internationale des concierges.
La proximité, l'entreprise a mis l'humain au centre de son dispositif de satisfaction-client. L'entreprise connait et est à leur écoute pour proposer les meilleures solutions possibles.

« Nous avons voulu redonner ses lettres de noblesse à la notion de service en nous positionnant aux antipodes de ce qui peut se faire aujourd'hui. Nous voulons un engagement fort et une implication de nos équipes et c'est pourquoi Tracy Charles Conciergerie est d'abord une signature. » Explique Pierrot Simonetti, grand spécialiste de la question et l'un des trois associés de l'entreprise.

La conciergerie : un luxe à (re)découvrir

Si la Conciergerie est déjà bien identifiée outre-Atlantique, en France, son utilisation restait encore assez confidentielle alors que le concept est pourtant connu depuis les années 2000. C'est une relation « B to B to C » autrement dit, une relation commerciale entre particuliers et entreprises partenaires. Son usage s'est fortement généralisé ces 10 dernières années. Elle s'adresse autant aux VIP, aux clients hors normes qu'à la ménagère de moins ou plus de 50 ans !
Avec un taux de croissance à deux chiffres et ce, depuis 2010[2], le marché très dynamique se diversifie encore avec Internet et le 2.0.
La conciergerie digitale ou 3.0 a crû de manière exponentielle. Cette diversification a pu lui faire perdre un peu de son essence : le sens du service et de la relation humaine.
Le pari de Tracy Charles et sa différenciation, c'est de coupler une conciergerie qui peut se dématérialiser grâce au smartphone ou sa tablette avec une conciergerie de grande proximité qui retisse des liens privilégiés avec le plus grand nombre.

Partir de l'expérience client pour créer un service unique et personnalisé

Se sentir écouté et considéré dans sa boutique préférée, dans la voiture avec chauffeur avec un bouton « concierge» qui le met directement en relation avec une personne lors de l'organisation de ses loisirs ou dans son quotidien avec toutes les facilités qu'offre aujourd'hui le digital, voilà l'offre de Tracy Charles.
Il mettra toujours de l'humain pour répondre, adapter, construire une réponse personnalisée et individualisée.
L'entreprise peut ainsi couvrir différents marchés avec une offre personnalisée et spécifique pour chacun des clients.
Depuis le début de l'année, elle a donc tissé des liens de partenariat étroit avec de nombreuses entreprises locales : Leroy Merlin, Lexus, Le Château Belmont, Concert d'Automne, GT Tours, Aktarma, Pierre & Terre, Germain Photographie, Shiatsuzen.
Le recrutement a été renforcé et une toute nouvelle équipe mise en place. Enfin, Tracy Charles Conciergerie vient de prendre possession de ses nouveaux locaux à l'aéroport de Tours.

Son ambition est de délivrer ce service à travers toute la France en créant des ambassadeurs mais sans jamais sacrifier la relation privilégiée qu'il entretient avec ses partenaires locaux.

L'entreprise aime en effet l'idée de s'ancrer dans un territoire pour mieux répondre aux besoins spécifiques de ce dernier.

[2] http://www.decision-achats.fr/Thematique/marches-1036/environnement-de-travail-10137/Dossiers/etude-conciergeries-entreprises-horizon-2015-244630/conciergerie-entreprise-marche-pleine-croissance-244631.htm#I1ZsgGuAtQ8Ikmmf.9

Les 6 pôles d'activités

6 Pôles d'activités sont aujourd'hui opérationnels.

Personnel Assistant : la conciergerie « classique » privée qui accompagne les particuliers dans leur vie quotidienne : louer des places de spectacles, trouver des prêts bancaires, designer personnel, décoration, baby-sitting, soins, travaux… Tout est conçu pour leur permettre de se libérer du temps !

Travel : l'organisation et la prise en charge de l'ensemble des destinations, ou que ce soit dans le monde. Tracy Charles dispose d'un avion privé pour vous proposer des destinations régulières : Paris-Tours, la Rochelle - Milan

Welcome : Tracy Charles met à la disposition des propriétaires et gestionnaires de maisons d'hôtes un service de conciergerie de A à Z.

Drivers : un service de chauffeurs avec voiture pour tous vos déplacements avec toutes les petites attentions qui permettent d'arriver frais et dispos au lieu du rendez-vous.

Event : l'organisation des évènements : mariage, anniversaire, toutes les célébrations de la plus simple à la plus sophistiquée.

Business Solutions : le service entièrement sur mesure et dédié aux entreprises.

Témoignages clients :

Extraits d'Intensity, le magazine dédié à la Communauté Tracy Charles

Tracy Charles propose un service dédié aux propriétaires de demeures de prestige. Être propriétaire d'un bien mis en location peut désormais être synonyme de sérénité !

Tracy Charles rassure les propriétaires soucieux de préserver leur bien immobilier mais aussi de le valoriser par une belle image et une satisfaction client optimum. La gamme de prestations proposée est complète. Tracy Charles peut prendre en charge tous les aspects de la location : la communication, la gestion des réservations, entretien, et autres prestations de conciergerie à la demande. Pour toute intervention, Tracy Charles met un point d'honneur à assurer un accueil soigné et personnalisé. La qualité du séjour demeure la priorité de ce service dont l'objectif est de proposer une expérience mémorable.

Le clos de Louy

Situé à Restigné entre les communes de Bourgueil et Langeais, le clos de Louy propose des prestations haut de gamme dans un lieu unique ! Dans un écrin de verdure, au cœur d'un territoire de caractère marqué par l'histoire, la culture française et la gastronomie, le clos de Louy offre des prestations uniques. Sur 220 m², avec SPA, accès piscine, jardin privatif arboré et clos, le lieu dispose de 4 chambres avec salle de bain privative et peut accueillir jusqu'à 8 personnes. Dans ce cadre d'exception et un environnement vous conviant à la sérénité alliée à la modernité, vous pouvez profiter de nombreux atouts : Le clos de Louy est parfaitement situé pour profiter des joyaux de la Touraine et de l'Anjou. Côté nature, vous prolongez la quiétude du séjour par la présence de la Loire : Loire à vélo, batelerie, Parc Loire Anjou Touraine. Côté culture, entre les châteaux (Rigny-Ussé, Langeais, Chinon, Saumur, Villandry, etc.) et le patrimoine historique, gastronomique et viticole, littéraire et architectural, l'épanouissement est garanti.

RENSEIGNEMENTS ET RÉSERVATION

02 46 65 10 40

Welcome

TRACY CHARLES FOR HOSTS AND GUESTS

À l'occasion de l'emménagement de Tracy Charles dans les locaux de l'aéroport, nous avons eu le plaisir de nous entretenir avec Monsieur Philippe Thibaut. Directeur de l'aéroport de Tours Val de Loire depuis le 1er septembre 2010 pour le compte du groupe EDEIS, il souhaite mettre en avant la qualité du service dans le domaine de l'aviation.

PHILIPPE THIBAUT

DIRECTEUR DE L'AÉROPORT DE TOURS VAL DE LOIRE

Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur cet aéroport ?
L'aéroport de Tours existe depuis les années 1930 et ne cesse de se développer.
Aujourd'hui, la SETA (Société d'Exploitation Tours Aéroport) emploie 18 personnes et assure la gestion de la plateforme de l'aéroport au niveau développement, entretien et traitement des vols et des passagers.
Nous sommes ouvert 7 jours sur 7 afin de pouvoir accueillir différentes typologies de trafic :

- Le trafic régulier, opéré par Ryanair à destination de Marrakech, Porto, Londres, Marseille et Dublin.
- L'été, le Tours opérator Corsicatour nous permet de desservir Figari et Ajaccio ainsi que quelques vols charters vers le bassin méditerranéen en complément de nos destinations habituels.
- L'aviation d'affaires, à titre privé ou professionnel, occupe également une part de plus en plus importante du trafic.
- Nous recevons par ailleurs l'aviation légère d'aéroclub.

Vous avez récemment choisi de faire confiance à Tracy Charles en devenant notre partenaire et en nous accueillant dans vos locaux.
Quels on été les motifs de cette décision ?
En quoi Tracy Charles s'inscrit dans vos projets ?
Nous nous sommes engagés depuis deux ans dans une démarche d'amélioration de qualité de service pour l'aviation d'affaires par la création et l'aménagement dans un premier temps d'un salon VIP. Attachée à la culture de l'excellence et au sens du service, la société Tracy Charles a souhaité s'installer à l'aéroport. Son expérience dans le domaine de la conciergerie privée lui permettra d'apporter à la clientèle d'affaires des services sur mesure et hautement personnalisés. C'est une clientèle très exigeante qui demande beaucoup d'attention.

TRACY CHARLES PERSONAL ASSISTA

TOURS PARIS ÎLE DE RÉ

LEXUS

BIENVENUE AU CLUB LEXUS !

LA FIN DES SOUCIS, LE DÉBUT DU RÊVE

Lexus est une marque résolument tournée vers la satisfaction de ses clients. Ils sont pleinement conscients que l'achat d'un de leur véhicule doit s'accompagner d'un service et d'une reconnaissance sur-mesure. Lexus Toys Plus Tours a donc choisi d'offrir à ses clients fidèles les services d'une conciergerie.

Tracy Charles partage les valeurs de la marque et de la concession, l'excellence, l'innovation et la satisfaction client. La rencontre entre nos deux univers s'est donc opérée naturellement. Tracy Charles a donc le plaisir de pouvoir offrir aux clients de Lexus Toys Plus Tours les services de sa conciergerie.

Besoin de réserver une table ? D'organiser un voyage ? D'un chauffeur ?

Nos concierges traiteront avec attention toutes les demandes de leurs clients, de la plus banale à la plus extraordinaire. Cependant, la fidélité et l'attachement de nombreux clients à la concession nous a conduit à envisager un projet plus important. Pour aller plus loin dans la satisfaction, Tracy Charles a proposé la création et la gestion d'un club exclusif pour les clients les plus fidèles. Outre les services de conciergerie classique, les membres du club Lexus bénéficieront de nombreux avantages VIP auprès de Tracy Charles et de ses partenaires.

Ces avantages peuvent prendre diverses formes, de la simple petite attention au surclassement ou aux invitations à des soirées privées. Ces clients sont prioritaires lorsqu'ils font appel aux services de conciergerie. Ils recevront également une invitation aux événements privés proposés par Tracy Charles.
Les membres de ce club pourront également se rassembler lors d'événements spécialement organisés pour eux. Une page internet dédiée au club et à ses actualités est également proposée aux membres afin qu'ils puissent retrouver toute l'actualité de la marque et y réagir.

Ce type d'offre privilège a pour but **d'améliorer l'expérience client tout en renforçant son sentiment d'attachement à la marque Lexus**. En proposant cette plus-value Lexus Toys plus Tours met l'accent sur la satisfaction et la fidélité, et compte sur ses meilleurs clients pour devenir les premiers ambassadeurs de leurs véhicules.

LEROY MERLIN ET LA SATISFACTION CLIENT

TOUS VIP !

Depuis le 1er juin 2018, il existe un accueil unique pour les clients de Leroy Merlin. C'est le projet d'envergure lancé par Tracy Charles et Leroy Merlin Tours Nord.

Cours de bricolage, ateliers, experts en magasin, accompagnement personnalisé, depuis plus de 30 ans Leroy Merlin n'a jamais cessé d'innover dans le but de répondre au mieux aux besoins de ses clients.

Cette culture d'entreprise est l'un des moteurs du magasin de Tours Nord qui a décidé cette année d'aller plus loin dans le service client en s'alliant à un service de conciergerie. Tracy Charles est très fier de partager la vision de Leroy Merlin ainsi que leur valeur d'inspiration et d'accompagnement et de pouvoir s'associer à ce magasin dans un projet commun.
L'enjeu du service client n'est aujourd'hui plus uniquement de fournir un service de qualité mais également d'offrir une certaine reconnaissance et une expérience aux clients de la marque.

C'est dans cette perspective que Tracy Charles a pensé le projet d'un accueil unique pour les clients de Leroy Merlin Tours Nord. Nous considérons que chaque client mérite de la reconnaissance dès lors qu'il entre dans le magasin.
Si les hôtes d'un hôtel de luxe bénéficient d'un accueil personnalisé et d'une attention particulière, alors pourquoi les clients fidèles d'une grande enseigne ne pourraient-ils pas en profiter également ?
Nos concierges pourront reconnaître les clients fidèles du magasin, leur offrir **un accueil personnalisé** et répondre en priorité à leurs besoins au sein de notre espace d'accueil.
Les projets de ses clients seront suivis de près par nos équipes qui feront en sorte d'anticiper leurs besoins et de leur apporter soutien et réponses.
De nombreux avantages seront proposés aux clients faisant confiance à Leroy Merlin afin de rendre leur parcours dans le magasin le plus agréable possible. **Des conseillers disponibles sur demande, une caisse prioritaire et une ligne téléphonique** dédiée à leur satisfaction sont autant de solutions que Tracy Charles et Leroy Merlin Tours Nord se proposent d'offrir à la clientèle du magasin.

Ce projet d'envergure est une véritable opportunité tant pour Tracy Charles que pour le magasin et manifeste la volonté des deux entreprises de faire de la satisfaction client un objectif de développement majeur. Tracy Charles est honoré de proposer cette expérience marquant l'investissement de Leroy Merlin dans une **relation habitants** toujours plus personnalisée et efficace.

Contacts

Tracy Charles Conciergerie

Aéroport de Tours Val de Loire
40, rue de l'Aéroport
37 100 Tours

Île de Ré
2, rue de la République
17 740 Sainte-Marie de Ré

Téléphone
02 47 28 16 27 / 09 67 23 16 27

Courriel
contact@tracycharles-conciergerie.com

Relations médias & publics

Agence MP & C
Marie-Pierre Medouga
06 22 78 71 38 - @mapyntonga – agencerp@orange.fr – www.mp-c.eu