

MARS 2018

Développons
ensemble
les nouveaux codes
de l'hôtellerie
haut de gamme

LA BROCHURE DÉVELOPPEMENT
DE GOLDEN TULIP

GOLDEN TULIP 



Portons
un regard
amusé
sur les
voyages
d'affaires



Le réseau
6—7

Le positionnement
10—11

Les valeurs
12—13

Les trois piliers
14—33

La formule
34—37

Un réseau mondial fondé sur un héritage prestigieux

UN DÉVELOPPEMENT SOUTENU
PAR L'UN DES PLUS GRANDS
GROUPES HÔTELIERS MONDIAUX,
JIN JIANG INTERNATIONAL.

AMÉRIQUE DU SUD
Brésil
Cuba

Fondé en 1962, aux Pays-Bas, Golden Tulip a toujours eu un positionnement haut de gamme grâce à ses hôtels 4 étoiles à travers le monde.

Golden Tulip fait partie de Louvre Hotels Group, une filiale de Jin Jiang International depuis 2015. Les hôtels Golden Tulip bénéficient à la fois de l'expertise de Louvre Hotels Group et de la forte capacité de développement de Jin Jiang International.

EUROPE

Allemagne
Belgique
Bulgarie
Chypre
Espagne
France
Géorgie
Italie
Malte
Pays-Bas
Pologne
Portugal
Roumanie
Russie
Suisse
Turquie

ASIE

Bangladesh
Chine
Corée du Sud
Inde
Indonésie
Kirghizistan
Taiwan, Chine
Thaïlande

AFRIQUE

Bénin
Comores
Égypte
Éthiopie
Ghana
Kenya
Maroc
Nigeria
Tanzanie
Tunisie
Ouganda

MOYEN-ORIENT

Arabie Saoudite
Bahreïn
Émirats Arabes Unis
Jordanie
Liban
Oman
Qatar



+180

HÔTELS



24 000

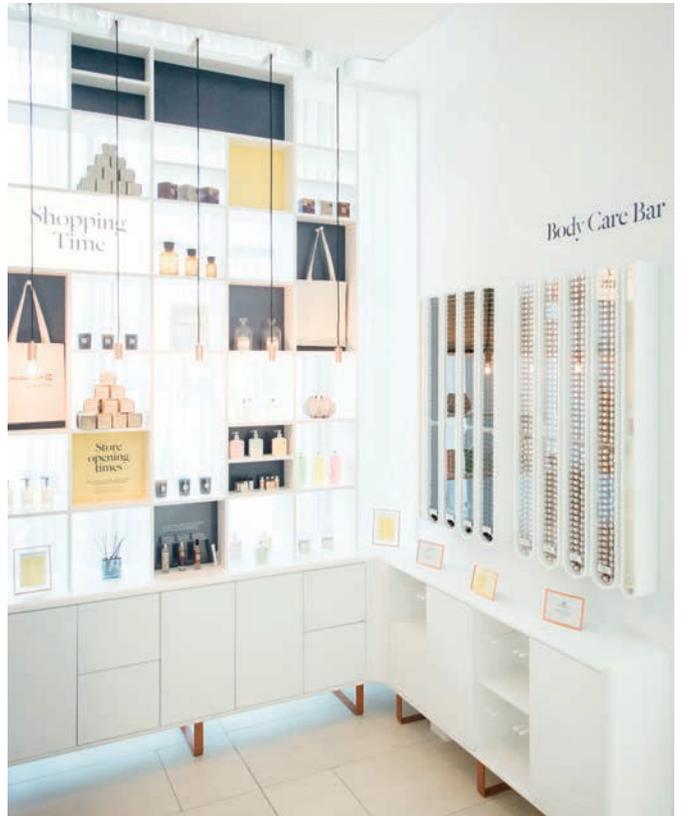
CHAMBRES



+40

PAYS





Aujourd'hui, les clients de Golden Tulip veulent plus qu'un hôtel qui répond aux besoins élémentaires.

Ils veulent vivre de nouvelles expériences, découvrir la ville, goûter aux spécialités locales et faire des rencontres.

Leur vie privée et leur vie professionnelle n'ont plus de frontière. Ils veulent des expériences variées, sans couture et multifonctionnelles.

Ils aspirent à découvrir de nouvelles choses qu'ils pourront partager avec leurs proches.



**MAIS LA RÉALITÉ
DES VOYAGES D'AFFAIRES EST
BIEN DIFFÉRENTE :**

« Les voyages d'affaires semblent toujours passionnants, mais sont en réalité source de frustrations car, souvent, ils n'offrent pas l'opportunité de vivre et de partager de nouvelles expériences. »

**LES VOYAGEURS D'AFFAIRES ALLIENT
DE PLUS EN PLUS TRAVAIL ET LOISIR.**

Golden Tulip porte un regard amusé sur la vie, le travail et les voyages, enrichi par la culture locale.

Ainsi, un hôtel Golden Tulip permet à ses clients de vivre et de partager des expériences ludiques, sans couture et intégrant la culture locale.

Cette vision s'illustre parfaitement dans notre signature :
Playtime. Anytime.*

Un positionnement innovant qui répond aux besoins actuels
du voyageur d'affaires.



DANS NOS HÔTELS GOLDEN TULIP,
NOUS AIDONS NOS CLIENTS
À ASSOCIER TRAVAIL ET PLAISIR.

Playtime. Anytime.*



Les valeurs de Golden Tulip

Ouverture
Surprise
Amusement
Complicité
Intelligence
Générosité
Élégance
Partage

CES VALEURS PRENNENT VIE À TRAVERS
LES HÔTELS GOLDEN TULIP GRÂCE
À L'OUVERTURE D'ESPRIT ET À L'ATTITUDE
DES ÉQUIPES ET GRÂCE AUX EXPÉRIENCES
ÉLÉGANTES ET SURPRENANTES PROCURÉES
PAR LES MARQUEURS GOLDEN TULIP.



Les trois piliers de Golden Tulip

Les trois piliers de Golden Tulip

Chaque hôtel Golden Tulip est unique. Cependant, quelques expériences clés sont communes à tous les hôtels : des services et des installations revisités, un merchandising distinctif et des marqueurs uniques, qui garantissent à nos clients un séjour mémorable et une fidélité à nos hôtels.

1

Les fondamentaux revisités

- UN BAR IMPRESSIONNANT
- UN LOBBY ANIMÉ
- DES CONCEPTS DE RESTAURATION POUR TOUS LES GOÛTS
- DES CHAMBRES CONFORTABLES ET SURPRENANTES
- UNE SALLE DE SPORT ET DE BIEN-ÊTRE
- DES ÉQUIPEMENTS SÉMINAIRES ET ÉVÉNEMENTIELS CRÉATIFS



2

Les marqueurs

- LE TANDEM
- LE BAR À SAVONS
- LE FOOD TRUCK
- L'EXPÉRIENCE DIGITALE
- UN JEU LOCAL IMPACTANT





3

Une identité
de marque haut de gamme
et amusante

1

Les fondamentaux revisités

Les fondamentaux revisités sont au cœur de l'expérience Golden Tulip. Golden Tulip a revu les espaces et les services pour intégrer les dernières tendances et répondre ainsi aux besoins des clients. Ils sont faciles à mettre en œuvre et à adapter localement, assurant ainsi un séjour mémorable.

Les éléments présentés ici sont des inspirations et des caractéristiques clés.

Ces dernières doivent être mises en place puisqu'elles constituent le cœur de l'expérience Golden Tulip.

1. BAR IMPRESSIONNANT

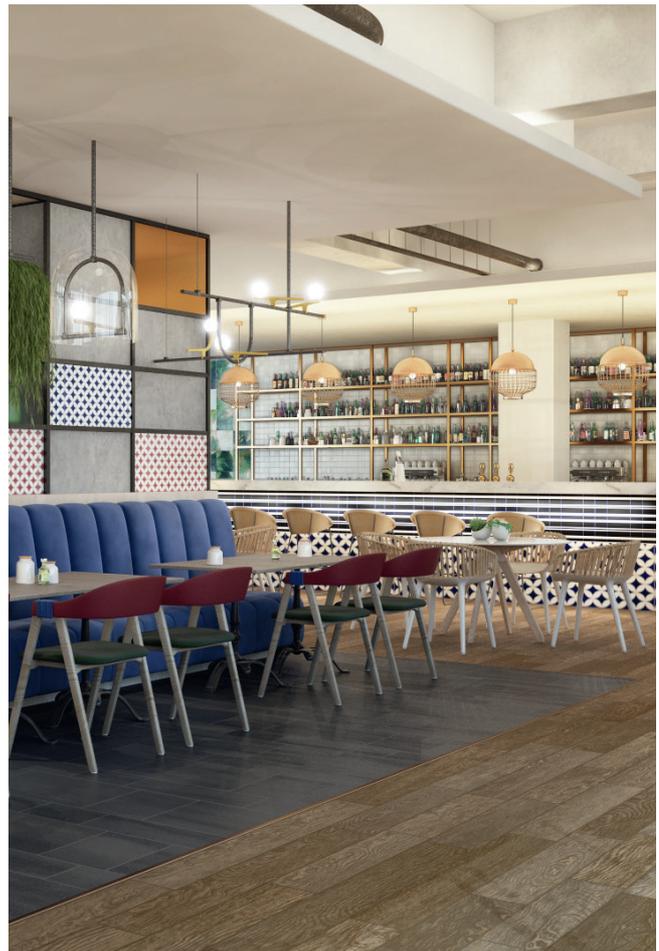
Le bar Golden Tulip est l'un des meilleurs endroits pour se relaxer autour d'un verre.

Des barmans divertissants aux cocktails et aux snacks, tout est là pour que les clients puissent échanger, rire et même partager un selfie avec le gagnant du jeu du morpion.

À chaque fois, les clients repartiront du bar avec le sourire.

CARACTÉRISTIQUES CLÉS

- Bar central et linéaire avec un arrière bar spectaculaire
- Éclairage emblématique
- Matériaux élégants et contemporains





DES STANDARDS SIMPLES
À METTRE EN PLACE
DANS CHAQUE HÔTEL
GOLDEN TULIP.

2. LOBBY ANIMÉ

Le lobby est la salle de séjour de l'hôtel. C'est un endroit où les clients peuvent effectuer leur check-in quand ils le souhaitent, travailler, manger et se relaxer dans une atmosphère conviviale.

CARACTÉRISTIQUES CLÉS

- Espaces ouverts : espaces de co-working, espaces conviviaux et espaces de restauration
- Bar à Savons
- Tandems
- Diversité du design et du mobilier



1

Les fondamentaux revisités

3. CONCEPTS DE RESTAURATION POUR TOUS LES GOÛTS

Les restaurants Golden Tulip sont synonymes de bons repas : ils associent spécialités locales, recettes traditionnelles revisitées, confort food et produits sains. Ils attirent aussi bien les clients des hôtels que la clientèle de proximité.

Vous pouvez mettre en place les trois concepts dans un hôtel ou simplement choisir celui qui convient le mieux.



CONCEPT 1 : **Coffee & CO**

Un salon de café confortable

CARACTÉRISTIQUES CLÉS

- Confortable, décontracté, un endroit sympa pour boire, manger, travailler et se relaxer avec un personnel accueillant
- Grande variété exclusive de cafés et de thés venant du monde entier (choix entre chaud & froid)
- Le chocolat chaud signature, les divers choix de petit-déjeuner, de snacks et d'assiettes à partager sortis directement du four
- Le café-laboratoire pour partager des conseils et goûter de nouveaux produits avec des experts en café
- Des matériaux naturels, des tables hautes, des espaces de travail et des espaces pour se relaxer



DÉVELOPPER UNE OFFRE
DE RESTAURATION
COHÉRENTE ET COMPLÈTE
N'A JAMAIS ÉTÉ AUSSI
SIMPLE.

CONCEPT 2 : L'ATELIER

Un restaurant gastronomique abordable

CARACTÉRISTIQUES CLÉS

- Cuisine raffinée dans un atelier intime, contemporain, avec cuisine ouverte
- Offre limitée d'aliments locaux et frais (un menu élaboré chaque jour)
- L'excellence à un prix abordable
- Décontracté et informel avec une ambiance unique (réservation nécessaire)
- Des jeunes chefs et des sommeliers attentifs à chaque table, offrant un service de qualité
- Moderne et contemporain avec un comptoir en marbre



CONCEPT 3 : TULIPE

Une brasserie contemporaine

CARACTÉRISTIQUES CLÉS

- Une offre internationale et flexible avec des mets bio de saison et une touche française
- Des rituels Golden Tulip
- Un mobilier et des espaces au design emblématique :
 - cuisine ouverte
 - comptoir
 - cave à vin
 - terrasse
 - table d'hôtes



1

Les fondamentaux revisités

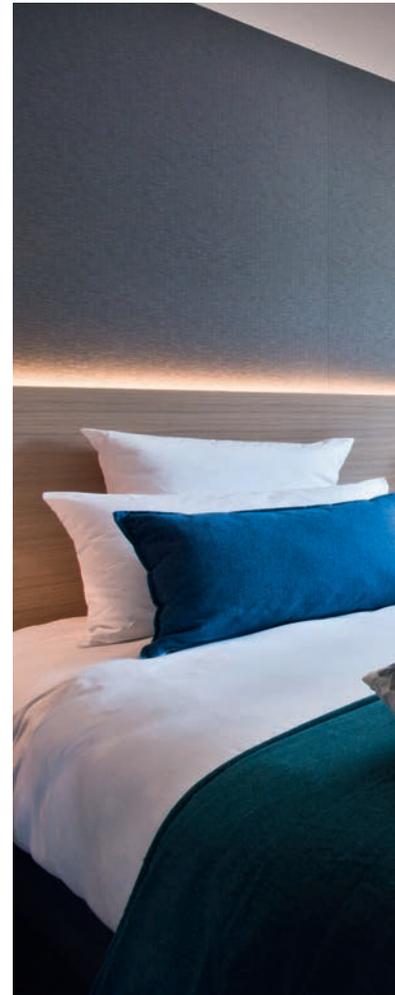
4. DES CHAMBRES CONFORTABLES ET SURPRENANTES

Les chambres de Golden Tulip ne sont pas seulement élégantes et confortables : elles sont pleines de détails insolites et inattendus, des aménagements surprenants et des encas locaux qui donneront envie aux clients de revenir.



CARACTÉRISTIQUES CLÉS DE LA SALLE DE BAIN

- Espace ouvert entre la salle de bain et la chambre
- Douche à l'italienne
- Design de haute qualité & dernier cri





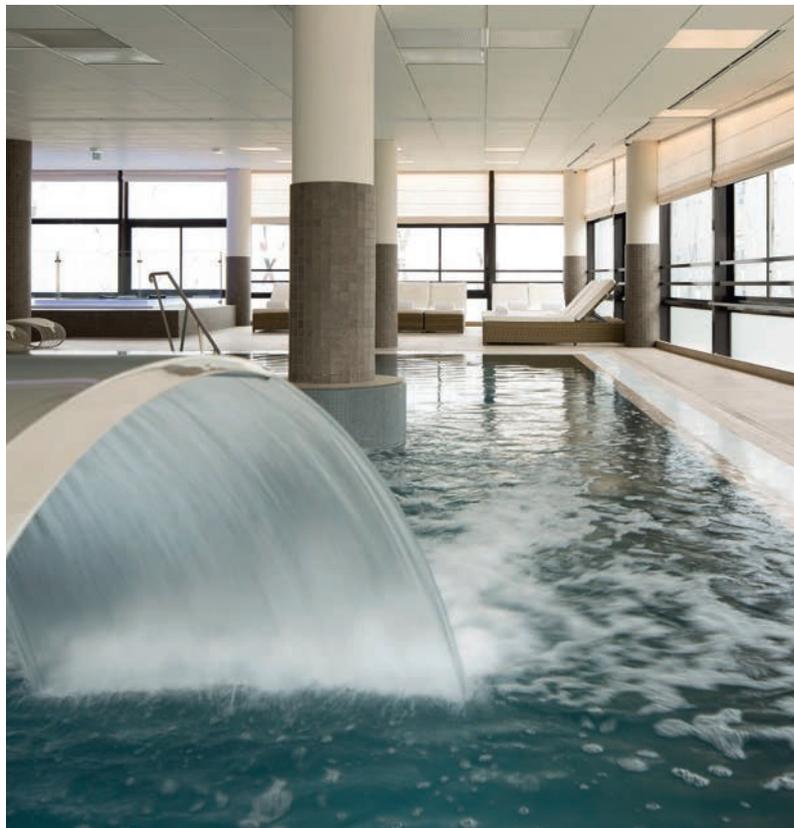
CARACTÉRISTIQUES CLÉS DE LA CHAMBRE

- Des appareils à technologie intuitive : télévision avec mirroring et prises universelles
- Des cadres avec des photos originales
- Un mélange de mobiliers, de couleurs et de textures : tête de lit artistique, objets surdimensionnés, sofa ou banquette



1

Les fondamentaux revisités



5. ESPACE DE BIEN-ÊTRE ET DE SPORT

Se sentir bien et en bonne santé est extrêmement important pour les clients de Golden Tulip.

Dans notre espace de bien-être et de sport, le stress laisse place au bien-être.

Nos clients peuvent profiter de l'accès illimité à nos équipements et à nos cours.

Les spas Golden Tulip peuvent être développés en partenariat avec Deep Nature, un spécialiste sur le marché du spa et du bien-être. Le concept du spa est ouvert et flexible, et a été spécifiquement conçu pour Golden Tulip, sans la présence de la marque Deep Nature.

CARACTÉRISTIQUES CLÉS :

- Tapis de course dernier cri
- Piscine
- Équipements de bien-être : jacuzzi, sauna, hammam, voire spa



6. SÉMINAIRES CRÉATIFS ET INSTALLATIONS ÉVÉNEMENTIELLES

Co-working, réseautage, présentation, brainstorming, conception, discussion ; tous types de réunions ou d'accords peuvent être réalisés au sein d'un hôtel Golden Tulip.

Chaque hôtel développe ses propres salles de séminaire, spécifiques à son marché.

Golden Tulip offre des éléments complémentaires, faciles à adapter et à mettre en œuvre selon les besoins de chaque hôtel : salle de créativité, coffret d'accueil ludique, mobilier surprenant, etc.

CARACTÉRISTIQUES CLÉS

- Pauses cafés ludiques
- Jeux locaux impactants et boîte d'accueil ludique
- Espace salon décontracté
- Espaces privés de travail
- Espaces conviviaux de travail et tables à partager



2

Les marqueurs

Les hôtels Golden Tulip ont été imaginés pour se démarquer.

Les marqueurs vont au-delà des services classiques hôteliers, proposant ainsi aux clients de vivre de nouvelles expériences, uniques chez Golden Tulip. Elles ont pour objectif de surprendre les clients et de s'assurer qu'ils se souviendront de leur séjour.

Ces marqueurs sont faciles à mettre en place et doivent être présents dans chaque hôtel Golden Tulip. Ainsi, les visiteurs reconnaîtront l'expérience Golden Tulip, qu'ils séjournent à Marseille ou à Shanghai.



1. TANDEMS

Nos tandems Golden Tulip sont surprenants et amusants et permettent aux clients de partager une expérience mémorable.

Ils sont utilisés comme décoration étonnante au sein du lobby, mais peuvent également être loués aux clients, leur donnant ainsi l'opportunité de découvrir la ville d'une manière inoubliable.

Des supports de communication sont disponibles pour promouvoir ce service auprès des clients.



2. BAR À SAVONS

Notre Bar à Savons présente de façon ludique et élégante notre cadeau de bienvenue unique pour nos clients. Au lieu de trouver les produits de toilette dans leur chambre comme dans n'importe quel hôtel, les clients peuvent les choisir dans notre Bar à Savons.

Ils peuvent également acheter leurs produits favoris à la boutique se trouvant juste à côté pour repartir avec un souvenir ou pour offrir.

Le Bar à Savons et la boutique souvenir peuvent être facilement implantés au sein du lobby grâce à une mise en place précise et aux directives opérationnelles.

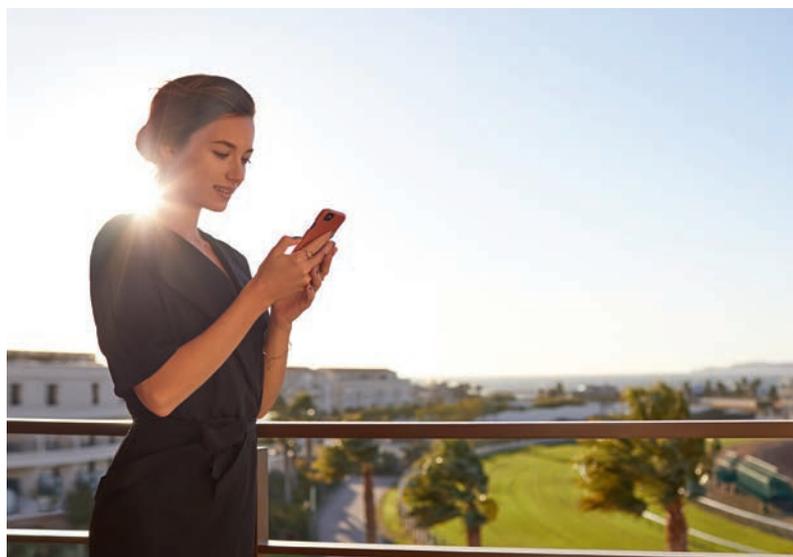
NOS MARQUEURS SONT
FACILES À METTRE EN PLACE
AFIN DE VOUS ÉVITER
D'IMPORTANTES RÉAMÉNAGEMENTS.

2

Les marqueurs

3. FOOD TRUCK

Pour les clients qui souhaitent manger en dehors des horaires de repas ou qui ont peu de temps, nous leur proposons le food truck Golden Tulip. Conçu spécialement pour Golden Tulip, le camion attire, aussi bien les clients que les locaux avec son surprenant design en forme de valise. Les clients peuvent profiter d'une sélection des meilleurs plats proposés par l'hôtel, dans un format à emporter. Toute une gamme de boissons et de snacks est également à leur disposition à toute heure de la journée.



4. EXPÉRIENCE DIGITALE

Le mur interactif est le cœur de tous les hôtels Golden Tulip. Installé au sein du lobby, il donne toutes les informations nécessaires aux clients pour leur séjour. Ils peuvent y accéder à partir de leur téléphone mobile via l'application Golden Tulip ou utiliser l'écran tactile et découvrir instantanément les incontournables de la ville : les lieux à visiter, les endroits où se restaurer et les activités et événements à ne pas manquer.



DANS NOTRE FOOD TRUCK GOLDEN TULIP,
IL EST POSSIBLE DE SE RESTAURER
À TOUTE HEURE DE LA JOURNÉE.



5. JEU LOCAL IMPACTANT

Chaque région a son propre jeu. Golden Tulip encourage ces traditions en permettant aux clients de découvrir des jeux locaux. Ces jeux sont mis en valeur grâce à des designs impressionnants et surprenants.

Une bonne raison pour les clients et les locaux de venir et visiter cet endroit.

3

Une identité de marque premium et espiègle



L'IDENTITÉ
DE GOLDEN TULIP
REFLÈTE PARFAITEMENT
L'ESPRIT ESPIÈGLE
DE NOS HÔTELS.



Chaque produit de l'hôtel, chaque communication, est une opportunité pour jouer avec les codes - codes hôteliers, codes du business, codes du quotidien - pour offrir aux clients une nouvelle perspective. Le papier entête Golden Tulip se transforme en tulipe, une assiette apéritive devient un jeu de morpion et un parapluie devient une bonne excuse pour une mission secrète.

**L'identité visuelle
de Golden Tulip
véhicule une image premium
et espiègle qui incite les clients
à partager leurs expériences
avec leurs proches
et sur les réseaux sociaux.**

GOLDEN TULIP 





La formule de Golden Tulip : un outil de supports puissants

En rejoignant Golden Tulip, vous bénéficiez de toute l'expérience et expertise de Louvre Hotels Group, une filiale de Jin Jiang International.

1. COMMUNICATION

- Campagnes régionales de communication et partenariats internationaux avec Air France KLM et American Express
- Relations clients : e-mails post-séjour, e-mails de confirmation de réservation, e-newsletters
- Promotions : différents profils de clients ciblés, forfaits à prix avantageux et offres spéciales

2. MERCHANDISING

- Merchandising élégant, amusant et mémorable produit par Louvre Hotels Group
- Application marketing : plateforme en ligne pour gérer les programmes de fidélité, pour télécharger et personnaliser les outils de communication et accéder à la bibliothèque d'images





3. PROGRAMMES DE FIDÉLITÉ

- Flavours : programme de fidélité permettant aux clients réguliers de cumuler des points pour la valeur monétaire de leurs réservations
- Ambassador Club : concept unique créé afin de récompenser les chargés de réservation
- Connections : un partenariat avec 14 compagnies aériennes et leur programme de voyageurs fréquents.
Il permet aux clients de cumuler des miles pour chaque séjour passé dans un hôtel Golden Tulip et d'atteindre plus de 20 millions de voyageurs



NOS ÉQUIPES SONT
LÀ POUR VOUS AIDER
À GÉRER L'HÔTEL EN
TOUTES CIRCONSTANCES.



4. REVENU ET DISTRIBUTION

- Goldres : le système de réservation centralisé de Golden Tulip, édité par Oracle, pour tous les canaux de distribution
- E-commerce : connectivité directe avec les agences de voyage en ligne (OTA), Metasearch et Drupal pour la gestion du contenu
- Plateformes de distribution : e-distribution, centrales de réservation et assistance aux hôtels
- Revenue Management : augmenter le revenu via la formation, un système de Revenue Management, l'outil de mesure du taux de transformation et la veille concurrentielle
- Stratégie et structure des prix

5. PLATEFORME COMMERCIALE

- Solution Corporate : solutions sur mesure pour simplifier le voyage d'affaires
- Solution Leisure : des offres attractives dédiées aux professionnels du tourisme
- Group desk : planification d'événements à 360°

6. SERVICES DESIGN ET TECHNIQUE

- Assistance design et formation pour tous les concepts
- Optimisation des investissements (contrôle des coûts des investissements, gestion opérationnelle et fonctionnelle)
- Respect des standards de marque Louvre Hotels Group
- Gestion des risques et de la conformité juridique
- Maintenance et performance énergétique

7. SERVICES SUPPORT

- Technique : assistance technique hôtelière, assistance et supervision de gestion de projets
- Franchise Services Managers : assurer une bonne collaboration entre les hôtels et la marque
- Value Driver Analysis : suivi de la performance des hôtels et de la bonne utilisation des outils de la marque
- Programme visite mystère : audit externe (BDRG) pour garantir le respect des standards de marque à travers l'ensemble du réseau
- Sécurité alimentaire : réglementation sur l'hygiène, e-book de formation sur la sécurité alimentaire et audit de la sécurité alimentaire dans les restaurants
- Achat : tarifs compétitifs pour des articles alimentaires ou non au travers de prestataires globaux
- Ingénierie : modèle d'expertise opérationnelle, direction de projets, communication fluide entre la marque et les hôtels
- University : catalogue de formations et formations longues disponibles

8. DEUX MODÈLES DE PARTENARIAT : FRANCHISE OU GESTION

- Contrat de franchise : le propriétaire gère l'hôtel, mais bénéficie des éléments de marque et des standards de la marque, du système de réservation, des campagnes commerciales et marketing, du contrôle qualité et du support opérationnel
- Contrat de gestion : le propriétaire bénéficie de tous les services de la franchise, tout en profitant du support de Louvre Hotels Group dans la gestion des ressources humaines, la formation, le support juridique, financier et opérationnel, la gestion des tarifs et du revenu, la supervision de la qualité et le support commercial & marketing



L'essentiel

LOCALISATION	À proximité (5 minutes) du centre d'affaires, des transports en commun ou du centre ville
HÔTEL	Plus de 120 chambres
CHAMBRES	<ul style="list-style-type: none">• Chambre standard avec salle de bain : $\geq 22 \text{ m}^2$• Chambre supérieure avec salle de bain : $\geq 33 \text{ m}^2$
ÉQUIPEMENTS DES CHAMBRES	<ul style="list-style-type: none">• Literie haut de gamme (1,80m de large x 2,10m de long)• Télévision avec mirroring (projection du contenu personnel à partir d'appareils mobiles sur le téléviseur)• Accès Wifi haut débit• Douche à l'italienne ($\geq 1,00\text{m}$ de large x 1,60m de long)
ESPACES À VIVRE	<ul style="list-style-type: none">• Lobby : espaces de co-working, espaces conviviaux et espaces de restauration• Tandem• 2 marqueurs sur 3 : Bar à Savons, jeu local impactant et mur interactif• Bar iconique• Restaurant – au moins 1 des 3 concepts : salon de café, restaurant gastronomique abordable et brasserie contemporaine
SALLE DE SPORT ET BIEN-ÊTRE	<ul style="list-style-type: none">• Accès illimité aux équipements et aux cours• Équipements sportifs modernes• Piscine
SÉMINAIRES ET ÉVÉNEMENTIELS	<ul style="list-style-type: none">• Salle de créativité• Espace co-working• Jeu local impactant
EXTERIEUR	<ul style="list-style-type: none">• Food truck• Terrasse/roof top
PARKING	Parking privé ou public à proximité





MARQUE DE LOUVRE HOTELS GROUP