

Berthelet to Business

L'EXPÉRIENCE DU VOYAGE PROFESSIONNEL

**Transports collaborateurs
Déplacements professionnels
Séminaires & Événements
Récompenses voyages**

Séminaires & Événements

*Berthelet
to Business*

L'EXPÉRIENCE DU VOYAGE PROFESSIONNEL

Berthelet to Business : L'expérience du voyage professionnel

**L'expérience... La Vôtre ? La Nôtre ?
... Au croisement des deux !**

Découvrez ici quatre services Berthelet dédiés aux professionnels, quatre personnes qui représentent tant d'expérience et qui savent que rien n'est jamais acquis.

Un coup de projecteur pour croiser leurs parcours, partager leurs valeurs et comprendre leurs visions. Apprenez à les connaître et vous aurez envie de travailler avec elles. Leurs clients sont déjà nombreux et je tiens à remercier ceux qui ont accepté d'ajouter leur témoignage sans complexe dans ces pages.

Parce que laisser s'exprimer ces quatre professionnels vaut mieux qu'un long argumentaire commercial, faites l'expérience du voyage professionnel Berthelet et croisez notre expérience !

L'équipe Berthelet to Business

4
Business

Récompenses voyages



Déplacements professionnels

Pour une visite commerciale :

Service relations clientèle

Valérie Contard

tél : 04 74 46 55 85

valerie.gontard@berthelet.fr

Pour vos renseignements et réservations :

Service «Transports collaborateurs»

Chantal Berthoin

tél : 04 74 46 55 80

chantal.berthoin@berthelet.fr

Service «Déplacements professionnels»
et service «Récompenses Voyages»

Véronique Floret

tél : 04 72 05 65 04 ou 06 23 21 19 27

veronique.floret@berthelet.fr

Service «Séminaires & Événements»

Nathalie Subit, tél : 04 74 46 55 89

nathalie.subit@berthelet.fr

Contactez nos services ! Berthelet to Business vous attend



Transports collaborateurs

Transports collaborateurs

3 questions à Chantal Berthoin,

Responsable commercial au service

« Location cars », à Saint-Vulbas..

Quelle est votre mission ?

Comment avez-vous débuté ?

J'occupais un poste de secrétaire au service des transports scolaires en préfecture. Devant quitter Grenoble, j'ai rencontré Maria Berthelet qui m'a confié un poste de secrétariat. A l'époque, nous étions 30 personnes, à ce jour, nous sommes plus de 200. En 29 ans, j'ai vu la société évoluer dans un grand nombre de domaines : nombre de véhicules, agences de voyages, brochures... Cette évolution rapide m'a permis de travailler dans différents services et de connaître l'entreprise sous toutes ses coutures ! Aujourd'hui, je mets à profit mon expérience au service de location d'autocars.

Je suis responsable du service de location d'autocars : devis, commandes et facturation. C'est devenu un métier stratégique, car nous devons respecter la législation du transport de voyageurs : temps de conduite, amplitude, temps de repos du conducteur, ... Ces règles permettent d'assurer la sécurité des clients, mais sont une vraie affaire de spécialistes. Ces contraintes influent directement sur le montant des devis. Une part importante de notre travail consiste à expliquer et justifier au client la façon dont nous établissons les prix dans un souci de transparence.

Comment évolue votre métier ?

Berthelet fait le choix de la sécurité et de la qualité. Le service client est une priorité dans l'entreprise : l'étroite collaboration avec le service exploitation est la clé de notre réussite. Même en cas de demande de dernière minute, nous étudions la faisabilité avec toujours la même rigueur pour assurer la meilleure prestation. Le transport de personnes est un métier beaucoup plus spécialisé qu'il ne paraît et qui évolue rapidement. L'entreprise investit énormément dans la formation du personnel.

Zoom client : Brigitte Hyp

Assistante communication à la délégation régionale Rhône-Alpes d'EDF, à Lyon 6^e.

Je connaissais l'entreprise Berthelet de réputation et j'ai été amenée à travailler avec elle à l'occasion de la Fête des Lumières 2006. En effet, je devais organiser le déplacement d'un groupe d'invités EDF, à Lyon. J'avais contacté plusieurs autres compagnies d'autocars et toutes avaient refusé arguant des questions de circulation en cette période particulière. Pourtant, Autocars Berthelet a accepté. Cette opération s'est remarquablement déroulée et, depuis, je leur suis fidèle dès que j'ai besoin d'un service de transport. Leur souplesse et leur faculté de s'adapter à toutes les situations sont pour moi des qualités précieuses. Nous recevons des groupes d'élus, de journalistes, de collaborateurs... qui se rendent sur nos sites industriels. Je fournis à Autocars Berthelet, les lieux de prise en charge, les différents rendez-vous de la journée, le timing à respecter... et je leur fais totalement confiance. Bien sûr, il m'arrive de comparer les tarifs et je m'aperçois, chaque fois, que le rapport qualité/prix est très bien situé. C'est pour cela que Autocars Berthelet figure en tête des entreprises que nous sollicitons. D'autant que nous devrions renouveler les réceptions à l'occasion de la Fête des Lumières dont nous sommes l'un des principaux partenaires

Plus de soixante années à parcourir vos itinéraires en autocar..., voilà notre garantie de vous faire arriver à bon port dans le meilleur confort et en toute quiétude. Le service de location cars a de l'expérience : Combien de personnes ? Où ? À quelle heure ?... Et pour la suite de votre voyage..., nous nous en chargeons.

Car c'est bien d'un voyage dont il s'agit : pour parcourir quelques kilomètres comme pour en parcourir plusieurs centaines, nous nous adaptons à vos exigences et sommes en mesure de vous guider sur la faisabilité de votre déplacement. Le seul paramètre que nous désirons constant, c'est la qualité de notre service ! Grâce à notre flotte d'autocars récente et équipée, Berthelet garantit le transport de vos collaborateurs avec une sécurité optimale. Les conducteurs formés et soucieux d'un service adapté vous assurent une prestation de premier ordre.

Le savoir-faire Berthelet

Information sur la faisabilité de votre transport.

Chiffrage de votre prestation selon le respect de la législation du transport de voyageurs.

Choix possible d'options spécifiques : table de travail, vitrage panoramique pour la découverte des centres-villes, lecteur DVD, réfrigérateur.

Réservation de votre véhicule de 9 à 61

places, 3 ou 4 étoiles, à faible émission polluante.

Garantie de votre prise en charge.

Réalisation de votre transport avec notre conducteur formé et soucieux d'un service constant en qualité et conseil.

Facturation mensuelle de vos prestations.

3 questions à Véronique Floret,

Responsable agence tourisme & affaires
Berthelet Voyages, à Décines.



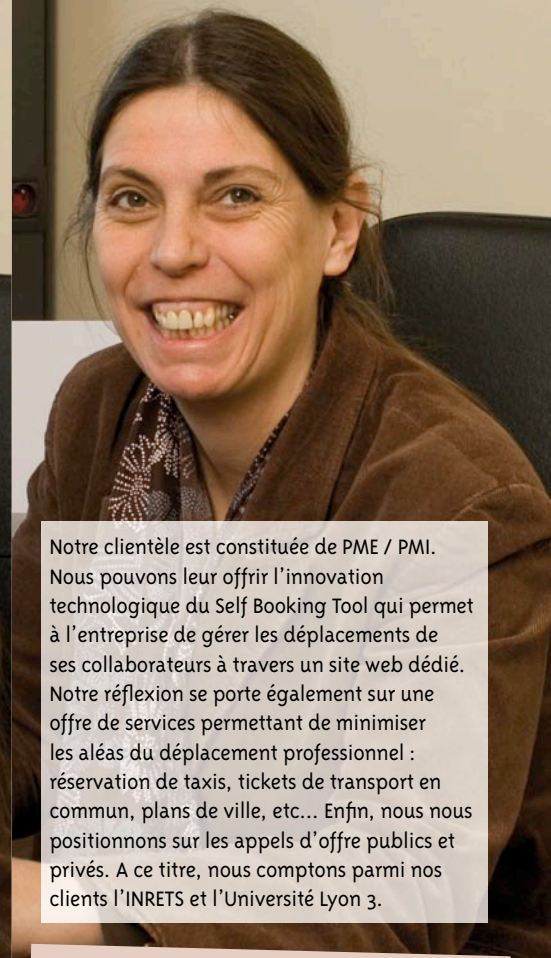
Comment avez-vous débuté ?

Après avoir exercé dans une agence déportée en entreprise de Diners Voyages, puis auprès de plusieurs agences de voyages régionales, j'avais envie d'évoluer dans mon métier. Berthelet Voyages m'en a fourni l'opportunité et m'a rapidement confié des responsabilités me permettant de profiter de l'expérience acquise : d'abord, en tant que chef de comptoir puis, responsable d'agence tourisme et affaires. Je travaille dans l'entreprise depuis 18 ans.

Quelle est votre mission ?

Je dois répondre aux besoins des sociétés en fonction de leur politique voyages : mise en place de contrats, gestion des comptes, gestion des profils voyageurs, ... Il s'agit évidemment de fournir, aux meilleurs tarifs, des billets de train, d'avion, des réservations d'hôtels, des locations de voitures, ... mais surtout de fidéliser notre clientèle à travers une relation de proximité et un accueil personnalisé. Nous avons en responsabilité 200 sociétés, dont une cinquantaine en contact quotidien. Depuis 2007, nous développons notre activité via notre service commercial dédié.

Comment évolue votre métier ?



Notre clientèle est constituée de PME / PMI. Nous pouvons leur offrir l'innovation technologique du Self Booking Tool qui permet à l'entreprise de gérer les déplacements de ses collaborateurs à travers un site web dédié. Notre réflexion se porte également sur une offre de services permettant de minimiser les aléas du déplacement professionnel : réservation de taxis, tickets de transport en commun, plans de ville, etc... Enfin, nous nous positionnons sur les appels d'offre publics et privés. A ce titre, nous comptons parmi nos clients l'INRETS et l'Université Lyon 3.

Le monde bouge ! Vos collaborateurs aussi. Les déplacements professionnels sont nombreux pour une entreprise qui développe son activité et sa zone de chalandise. Berthelet Voyages assure la logistique de vos collaborateurs partout en France et dans le monde, avec un niveau de service dont vous aurez du mal à vous passer...

Accueil, écoute, conseil, réactivité, ... autant de qualités dont vous pouvez être sûr. Les agents de voyages du service déplacements professionnels connaissent bien leur métier. Ils possèdent une longue expérience de ce type de voyages spécifiques. Nous saurons trouver la solution et les prestataires qui vous correspondent. Parce que nous aimons la transparence, nous pouvons vous conseiller sur la politique de voyages professionnels qui vous correspond et faire le bilan chaque année sur le respect de celle-ci.

Le savoir-faire Berthelet

Définition de la politique de voyages de votre entreprise dans le respect de votre budget.

Conseil pour les déplacements de vos collaborateurs : horaires, mode de transport, confort, prix,...

Gestion et dynamisation des profils voyageurs : abonnements, points et cartes de fidélité, information sur les offres de nos partenaires,...

Prévention des risques d'annulation, de pertes bagages ou vols via la souscription d'assurances.

Réservation des prestations et suivi des fournisseurs : titres de transport, location de véhicules, chambres d'hôtel et espaces de travail,...

Obtention des visas auprès des autorités.

Livraison & Envoi par e-mail de vos titres de transport, billets électroniques, itinéraires et bons d'échange.

Analyse de l'activité de votre compte par site, par voyageur, par mois,...

Reporting dynamique pour la fixation d'objectifs internes.

Zoom client : Michel Ferlay

Responsable des services communs
du centre Lyon-Bron de l'INRETS

Notre collaboration dure depuis plus de dix ans. Avant même l'installation de l'Institut National de Recherche sur les Transports et leur Sécurité sur Bron, l'organisme national de sécurité routier (Onser) pour qui je travaillais déjà faisait confiance à Berthelet Voyages. Nos relations s'inscrivent désormais dans le cadre d'un marché public. Le dernier, signé pour quatre ans, court jusqu'à fin 2009. Berthelet Voyages répond d'abord à nos demandes de billets de train, d'avion et de location de voiture. A concurrence d'un plafond maximum de 600 000 € par an. L'agence sait que chez nous, les changements sont fréquents, et quelquefois du matin pour l'après-midi ! Berthelet Voyages nous a déjà livré à 11 heures des billets demandés à 9 heures. La proximité, la livraison et la réactivité sont pour nous trois critères essentiels. Et l'équipe de Véronique Floret y répond parfaitement. Sa qualité de service est tout aussi appréciable. Avec les années, une vraie connaissance mutuelle s'est installée. Les contacts sont agréables et s'il faut s'expliquer, cela se fait très simplement. On décrispe facilement les situations. La reconduction de notre collaboration, malgré la concurrence, n'est donc pas un hasard. Mais le simple résultat de notre satisfaction.



Comment avez-vous débuté ?

Il y a 23 ans, l'opportunité d'un remplacement m'a permis d'entrer dans cette entreprise familiale. À l'époque, on m'avait confié le standard et les voyages individuels. J'ai tout appris avec le directeur commercial et les conducteurs. Beaucoup de travail personnel aussi. Le tourisme, le contact commercial et l'organisation se sont révélés être la voie que je recherchais. Par la suite, la gestion des voyages pour les groupes m'a été donnée, ce qui impliquait la production de voyages et le suivi des dossiers clients. Quelques années plus tard, j'ai pris la responsabilité de ce service constitué aujourd'hui de trois personnes.

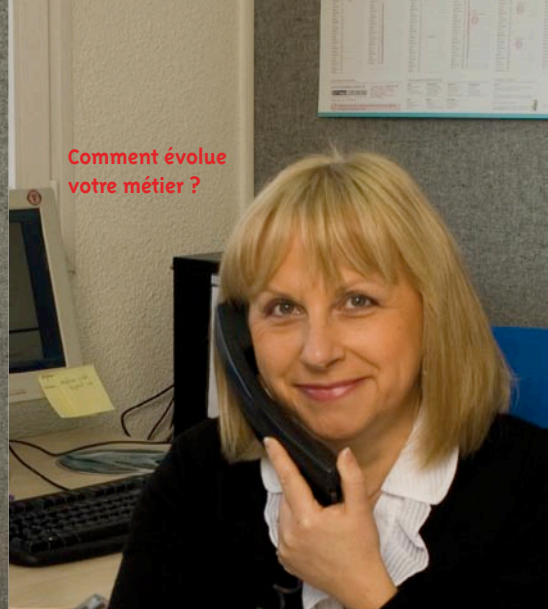


3 questions à Nathalie Subit,

Responsable du service Tourisme groupes, à Saint-Vulbas.

Quelle est votre mission ?

La première mission est de veiller à la qualité de service que nous apportons à notre clientèle en lui proposant des produits de bon rapport qualité/prix et d'être à l'écoute de nos clients. La deuxième mission est la recherche de produits innovants. La troisième mission est de trouver la bonne organisation du travail dans le service pour que chacune conserve une motivation permanente.



Comment évolue votre métier ?

Le but est de pouvoir apporter au public des produits conformes à ses attentes, ses envies et son budget. S'il y a 20 ans, les voyages en autocar suffisaient à combler le besoin d'évasion des groupes, ce n'est plus le cas aujourd'hui, l'évolution est de proposer du voyage avion, de la croisière et les entreprises ont également de plus en plus besoin de réunir leurs clients et collaborateurs pour des séminaires de travail ou de motivation autour d'un programme convivial. C'est la raison pour laquelle, nous produisons des produits adaptés pour étoffer nos offres.

Zoom client : Richard Gorgery

Chef d'agence au Comptoir Electrique Français (CEF), à Bourg-en-Bresse

Le marché sur lequel CEF intervient, celui de l'équipement électrique, est un secteur très concurrentiel et nos clients sont très souvent sollicités. Berthelet Tourisme nous organise les voyages événementiels permettant de fidéliser les meilleurs d'entre eux. L'idée est de trouver un thème fort et attractif. Ainsi, nous avons choisi un week-end Grand Prix d'Espagne Formule 1. Sur un portefeuille d'environ 150 clients, nous avons emmené une vingtaine d'entre eux. En matière d'image, l'impact est important et nous marquons des points face à la concurrence. Je constate que les participants savent nous renvoyer l'ascenseur et qu'ils auront le réflexe CEF dans l'avenir. Le fait d'avoir un interlocuteur unique pour l'ensemble des prestations et de ne pas avoir à s'inquiéter de quoi que ce soit sont pour moi des avantages importants. C'est pourquoi, nous reconduisons de telles opérations avec Berthelet Voyages qui sait répondre à n'importe quelle demande. Nous cherchons notamment à proposer des voyages insolites, sortant de l'ordinaire !

Être une entreprise moderne, c'est être une entreprise attractive : mettre en rapport les objectifs et les compétences, respecter et mettre à profit les différences, rester humain,... Autant de défis à relever dans des situations économiques parfois à géométrie variable.

Les événements d'entreprise sont dans l'ère du temps : besoin de dynamiser votre équipe ?, de présenter votre bilan d'activité ?, de dialoguer avec les acteurs de votre métier ?,... Provoquez un événement d'entreprise et mettez à l'aise vos collaborateurs, votre message n'en sera que plus efficace et l'impact sur la motivation que plus grand.

Nous connaissons depuis longtemps les acteurs du tourisme en France et à l'étranger. En confiant l'organisation de votre séminaire, de votre soirée ou de votre conférence à notre service, vous vous garantissez l'approche de professionnels qui connaissent la spécificité de l'événement d'entreprise.

Le savoir-faire Berthelet

Définition de votre projet selon votre besoin spécifique : Typologie des personnes, But de l'événement, Budget.

Sélection des prestataires compétents : Logistique, Hébergement, Lieu de travail, Intervenants, Restauration, Animation, Cadeaux d'entreprise.

Chiffrage global de l'événement.
Négociation avec les fournisseurs.
Gestion et suivi de l'organisation.
Prise en charge de la facturation.

3 questions à Isabelle Bonnin,

Responsable agence de tourisme
Berthelet Voyages, à Genas.

Comment
avez-vous
débuté ?

C'est à l'occasion d'un stage effectué dans le cadre de mes études dans le tourisme que j'ai découvert l'entreprise Berthelet Voyages, à Décines. J'ai particulièrement apprécié le dynamisme, la taille humaine, l'ambiance familiale et la polyvalence du poste. Cette expérience fut concluante et je suis restée dans l'entreprise. Par la suite, je suis devenue responsable de l'agence de Genas et, au fur et à mesure du développement du réseau, on m'a confié la responsabilité de l'animation commerciale de l'activité.

Quelle est
votre mission ?

Je suis responsable de l'animation et de la coordination de la politique commerciale des points de ventes tourisme. Aujourd'hui, Berthelet Voyages dispose de 5 agences de voyages : à Décines, Ambérieu-en-Bugey, Genas, Lagnieu et Tignieu, dont quatre d'entre elles sont labellisées « Ambassade FRAM ». Elles sont également adhérentes au réseau AFAT, le premier réseau français d'agences de voyages indépendantes. Nous éditons une brochure, la sélection des meilleurs produits de nos fournisseurs référencés, soit 80 programmes, dont une quinzaine fabriquée par Autocars Berthelet.

Comment évolue votre métier ?

L'axe de développement majeur réside dans l'adaptation de notre offre au plus près du besoin de nos clients particuliers et professionnels. À travers notre brochure, d'une part, mais aussi à travers la commercialisation de coffrets et chèques-cadeaux. Il s'agit de proposer aux clients entreprises qui nous font confiance pour leurs déplacements d'affaires, une offre destinée à récompenser leurs collaborateurs : salariés, clients, fournisseurs, partenaires... le chèque-cadeau est une formule qui permet à son détenteur de l'utiliser à son gré pour l'achat d'un voyage dans l'une de nos agences.

Merci ! Voilà un mot facile à dire, mais comment récompenser vos collaborateurs ?

Clients, fournisseurs, collègues, confrères... Nous vous proposons une solution efficace : La récompense sous forme de voyages. Participez à leur détente, ils se souviendront de votre geste.

Avec un montant qui s'adapte parfaitement au budget que vous souhaitez consacrer, nous vous proposons de faire plaisir grâce à des chèques-cadeaux que vous distribuerez à votre guise, selon vos critères d'évaluation.

Le savoir-faire Berthelet

Définition de votre action commerciale : *Durée, Nombre de chèques, Montant des chèques.*

Information sur le type de voyages envisageables.

Gestion des clients et des retours de chèques.

Conseil de vos collaborateurs en fonction de leur expérience et leur envie de voyage.

Réservation des prestations et suivi des fournisseurs pour des conditions optimales.

Reporting sur votre action et gestion des dates butoirs.

Zoom client : Christiane Deschamps

Assistante de direction, à l'AFAT,
à Villette d'Anthon.

Lorsque j'ai pris mon poste, il y a quatorze ans, à L'Association pour le développement de la Formation Transport, le contrat pour la fourniture de billetterie d'affaires était en place avec Berthelet Voyages. Ils répondent à nos besoins de déplacements, soit environ cinq voyages par semaine, avec une livraison hebdomadaire et une facturation mensuelle, ainsi que des procédures électroniques pour les commandes de dernières minutes. Comme nous entretenons d'excellentes relations avec l'agence, celle-ci m'a également proposé le principe des chèques-cadeaux. C'est une idée qui m'a immédiatement séduite. Nous les utilisons dans deux cas : pour les grands événements de carrière de nos collaborateurs, par exemple à l'occasion des départs en retraite. On est sûr de faire plaisir et on ne se casse pas la tête pour chercher des cadeaux improbables, mal ciblés... Chaque personne les échange, comme un bon d'achat, auprès de l'agence Berthelet, en choisissant son voyage, en fonction du budget qu'il a décidé d'engager. C'est une formule simple pour nous et qui laisse beaucoup de latitude et de facilité à son détenteur. Nous nous en servons également pour récompenser nos agents commerciaux. Ceux-ci sont au nombre d'une vingtaine et le chèque-cadeau fait l'objet d'un challenge de vente. Pour la dernière opération de ce type, nous en avons choisi trois, d'une valeur différente et décroissante. Ce sont les vendeurs qui obtiennent les meilleurs résultats qui obtiennent les plus élevés. Je trouve qu'il s'agit d'une formule intelligente pour stimuler nos forces de vente et je la renouvellerai.

www.berthelet.fr



Quand l'envie vous prend de partir !