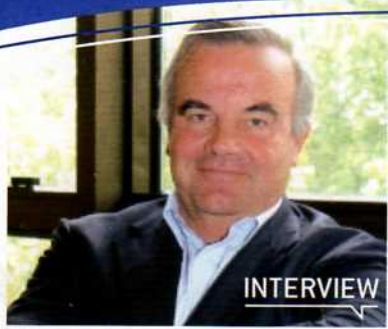


# le mag

Propriétaire

Groupe  
Pierre & Vacances  
CenterParcs



INTERVIEW

SVEN BOINET

DIRECTEUR GÉNÉRAL PIERRE & VACANCES CENTER PARCS

## LE PROPRIÉTAIRE EST UN CLIENT PRIVILÉGIÉ POUR LE GROUPE

Le client propriétaire est au cœur du développement du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs. Aujourd'hui, le Groupe entend instaurer avec lui une relation de partenariat encore plus forte et lui offrir davantage de services.

### Quelle est la place du client propriétaire dans le modèle de développement du Groupe ?

Quand j'ai rejoint Pierre & Vacances Center Parcs, il y a un an, la place centrale des propriétaires dans l'histoire et le modèle économique du Groupe m'a frappé. En fait, cette relation client est la quintessence de l'offre du Groupe, c'est même en cela que notre modèle est unique. En effet, le propriétaire est à la base de notre développement immobilier. Il est également un acteur à part entière de notre stratégie touristique, un consommateur de nos offres touristiques (via les droits de séjours notamment), enfin, à terme, il peut être l'arbitre de l'évolution de nos stocks de biens.

En bref, le propriétaire est un client extrêmement privilégié pour le Groupe. À nous de le lui faire davantage sentir. Nous ne partons pas de rien. Nous avons déjà développé de nombreux services : une organisation dédiée, des avantages, un service unique de bourse d'échanges, etc. Mais nous devons aller plus loin. Instaurer une vraie relation dans le temps, voilà qui est très stimulant.

### Comment le Groupe entend-il renforcer sa politique propriétaires ?

Le Groupe souhaite travailler autour de trois axes majeurs. En premier lieu, nous souhaitons offrir à nos clients propriétaires plus de services. Cela veut dire fluidifier les procédures internes qui sont parfois perçues comme contraignantes pour nos clients. Et, surtout, mettre à leur disposition des outils qui améliorent leur confort. Les fonctionnalités très innovantes (réservation en ligne, tarifs préférentiels applicables directement, etc.) du nouveau site Internet Propriétaires vont dans ce sens.

Nous voulons également qu'ils bénéficient de plus d'avantages. Cela passe par une nouvelle politique de réduction tarifaire sur tous les séjours proposés dans les catalogues Pierre & Vacances et Maeva (jusqu'à 30 %) et des offres exclusives uniquement disponibles sur leur site. Leur statut doit également être valorisé lors de leurs séjours. C'est ainsi qu'ils profitent désormais de conditions préférentielles pour certaines activités et services dans nos résidences et resorts et de formalités d'arrivée et de départ simplifiées.

Enfin, il est essentiel que nous renforçons encore la communication. C'est bien sûr l'objet de cette lettre d'information et du site Internet.

### Quels sont vos prochains "chantiers" ?

Faciliter l'accès des propriétaires à leurs différents interlocuteurs est un axe d'amélioration sur lequel nous devons encore avancer. Une première étape a été franchie avec la mise sur pied d'un service Relation clients propriétaires. Nous devons désormais décliner ce système de "point d'entrée unique" sur l'ensemble des équipes opérationnelles.

LE GROUPE  
SITE PROPRIÉTAIRE  
LE GROUPE INNOVE



SERVICE  
RELATION CLIENTÈLE UN  
INTERLOCUTEUR UNIQUE



LE GROUPE  
DES AVANTAGES  
100% EXCLUSIFS

OUVERTURE 2011  
AVORIAZ,  
L'AVENTURE CONTINUE !

# LE GROUPE SITE PROPRIÉTAIRE LE GROUPE INNOVE

<http://proprietaire.groupepvc.com>

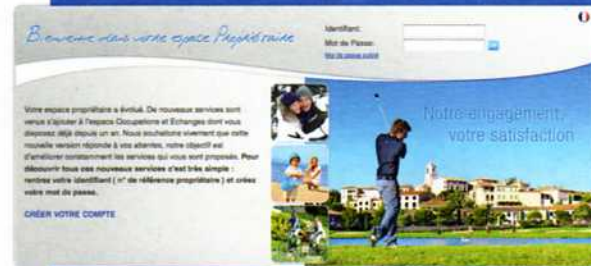
Le Groupe Pierre & Vacances Center Parcs souhaite renforcer plus que jamais la relation avec ses clients propriétaires. C'est pourquoi, depuis octobre dernier, la Direction de la Gestion des Patrimoines a considérablement fait évoluer le site Internet qui leur est dédié.

Il se présente désormais comme une plate-forme unique et innovante qui offre plus de services et de confort. Véritable source d'informations animées, il offre aussi le grand avantage d'être un outil interactif pour gérer directement ses droits de séjours et bénéficier des avantages que procure le statut de propriétaire.

## UN OUTIL D'INFORMATION

Grâce aux rubriques "Mon Guide", "Mes Privilèges" et à l'espace central animé, cette nouvelle version du site Propriétaire permet en toute simplicité d'accéder, directement de chez soi et à n'importe quel moment de la semaine, à des informations pratiques, vivantes et régulièrement mises à jour, de trouver les principales réponses à ses questions, et d'être en lien avec ses interlocuteurs opérationnels.

## COMMENT ACCÉDER À CES NOUVEAUX SERVICES



C'est très simple : rentrez votre identifiant (n° de référence propriétaire commençant par un i majuscule ou S pour les sociétés) et créez votre mot de passe.



### ACTUALITÉ

Un espace animé (son et vidéo) : actualité du Groupe, dossiers thématiques, privilèges propriétaires, principaux contacts, etc.



### MON GUIDE

Tous les thèmes qui intéressent directement le propriétaire : loyer, bail, séjours, revente... Et des réponses concrètes.



### MES PRIVILÈGES

Tous les avantages et services exclusifs propriétaires : offres uniques sur les séjours, tarifs préférentiels sur les prestations proposées dans nos sites, réductions chez nos partenaires.

OCCUPEZ OU ÉCHANGEZ  
VOTRE APPARTEMENT EN LIGNE !  
Grâce à votre espace  
"Occupations et Echanges"

ET BIENTÔT  
RÉSERVEZ EN LIGNE  
TOUS VOS SÉJOURS  
Grâce à votre  
"Espace de Réservations"

A venir début d'année 2011 !

## UN OUTIL PRATIQUE DE RÉSERVATION EN LIGNE

Vous disposez déjà depuis un an d'un espace "Occupations et Echanges" sécurisé. Très bientôt, un nouvel "Espace Réservations" vous permettra de réserver en ligne vos semaines de vacances hors droits de séjours. Les tarifs préférentiels dont vous bénéficiez en tant que propriétaire s'appliqueront directement.

Fini les démarches complexes, place à la simplicité !



LE GROUPE

## DES AVANTAGES 100% EXCLUSIFS

Importantes remises sur tous les séjours, tarifs préférentiels sur les prestations résidences et resorts, tarifs avantageux chez ses partenaires... le Groupe Pierre & Vacances Center Parcs a souhaité faire bénéficier ses propriétaires d'offres encore plus avantageuses.

### Une nouvelle politique de réductions tarifaires

Partez où vous voulez, quand vous voulez ! Votre statut de propriétaire vous permet désormais de bénéficier de remises importantes sur tous les séjours proposés dans les catalogues Pierre & Vacances et Maeva, quelle que soit la destination et sans aucune condition.

Jugez plutôt : remises de **30 % en Moyenne et Basse Saison**, de **20 % en Haute Saison**, et même de **10 % en Très Haute Saison\***. En outre, une sélection exclusive de séjours à prix réduits\* vous sera envoyée tout au long de l'année via votre Espace Propriétaire. Alors, n'oubliez pas de le consulter régulièrement.

**TOUTE L'ANNÉE !**

**Privileges**  
DES AVANTAGES ET DES TARIFS EXCLUSIFS

**Remises sur catalogues**

-20 % en HS
-30 % en MS/BS
-10 % en THS !

### Des avantages sur sites et des offres partenaires

Afin que vous profitiez pleinement de vos vacances dans nos résidences et resorts nous vous proposons également des tarifs préférentiels sur une large gamme de services : 50% sur certaines activités sportives (stages tennis, golf...) et les clubs enfants, 25% sur la formule confort, formalités d'arrivées et de départs facilitées, etc.

Enfin, profitez d'une sélection d'avantages négociés auprès de 2 prestataires de service. Avis et Skiset : 15 à 20 % de réduction sur la location de véhicules, 20 à 25 % sur les locations de skis.

\* Réductions tarifaires en Moyenne, Basse et Haute Saison selon disponibilités



### DES OFFRES SPÉCIALES

une sélection exclusive de séjours à prix réduits\*.

### EXCLUSIF PROPRIÉTAIRE

**107€**

deux nuits en maison 5/6 pers.



**PROFITEZ D'UN WEEK-END à BRANVILLE du 21 au 23/01/11**

Réservation : 0891 70 14 06 10 (0,225 C./min)  
De l'étranger : 00 33 1 58 21 55 66  
► Communiquez votre identifiant et votre code de réduction : 8669

### DES TARIFS PRIVILÉGIÉS

négociés auprès de deux grands prestataires de service : Avis et SkiSet.



### SERVICE

## RELATION CLIENTÈLE : UN NOUVEL INTERLOCUTEUR



**OLIVIER DUHARD**

RESPONSABLE RELATION CLIENTÈLE PROPRIÉTAIRE  
PIERRE & VACANCES

Le Groupe met à la disposition des propriétaires des services dédiés pour répondre à toutes les questions relatives à la gestion courante de leur bien (baux, loyers, copropriété, occupation et échanges, séjours...).

Pour compléter ce dispositif une cellule "Relation Clientèle" a été mise en place au 1<sup>er</sup> septembre chargée de centraliser et de traiter toutes vos remarques ou difficultés particulières, quel qu'en soit le sujet.

Ce nouveau service accessible par mail ou courrier, est confié à Olivier DUHARD.

e-mail : [pvt.relationproprietaire@pierre-vacances.fr](mailto:pvt.relationproprietaire@pierre-vacances.fr)



OUVERTURE 2011

## AVORIAZ, L'AVENTURE CONTINUE !

- ✓ 2 nouveaux quartiers
- ✓ 3 marques
- ✓ 475 hébergements neufs



C'est dans les plus beaux quartiers de la mythique station d'Avoriaz, créée il y a plus de 40 ans par le président du Groupe, Gérard Brémond, que Pierre & Vacances Center Parcs commercialise ses nouvelles résidences Premium, Pierre & Vacances, Maeva. En tout, 475 logements (du 2 au 5 pièces) spacieux et lumineux.

FIN 2011 !

Le calendrier est confirmé, 10 nouvelles résidences réparties dans les 2 nouveaux quartiers de l'Amara et des Crozats ouvriront leurs portes.

Pierre & Vacances

Pierre & Vacances premium

maeva

Investissez avec le Groupe Pierre & Vacances Center Parcs

- ✓ 18 appartements Premium (Amara) 3 et 4 pièces
- ✓ 10 appartements Pierre & Vacances (Crozats) 3 pièces

0820 082 082 (0,12 € TTC/min)  
www.pv-immobilier.com

### A l'entrée de la station : le quartier de l'Amara

Orienté sud et sud-ouest, en balcon sur la vallée de Morzine, le quartier de l'Amara compte six résidences Premium pour un total de 240 logements. Cinq accueillent des appartements confortables et une résidence est dédiée au spa accessible depuis les appartements.

### Un panorama splendide depuis le quartier des Crozats

Le nouveau quartier des Crozats, en position dominante et proche du centre de la station, accueille trois résidences Pierre & Vacances (197 logements) et Maeva (74 logements). Construites à flanc de montagne, elles jouissent de vues splendides.

### Du nouveau pour la station

Aquariaz, le nouvel espace aqualudique de 2000 m<sup>2</sup> verra le jour, quant à lui, à l'été 2012. Il sera implanté tout près du centre de la station, à équidistance des quartiers de l'Amara et des Crozats.

EVENEMENT 1990 - 2010

## CAP ESTEREL, LES 20 ANS D'UN CONCEPT NOVATEUR

Premier village de loisirs intégré à la mer en France, le resort Pierre & Vacances de Cap Esterel dans le Var, au cœur d'un immense domaine piétonnier, a fêté ses 20 ans en septembre dernier.

C'est à la fin des années 80 que le Groupe Pierre & Vacances, développe une vision nouvelle de l'aménagement touristique : créer en un même lieu une offre de loisirs complète avec résidences de tourisme, équipements sportifs et de détente, animation, commerces, restaurants... En 1990 ouvre Cap Esterel.

Le domaine naturel de 210 hectares face à la mer est exceptionnel. Pour le préserver, les constructions sont limitées sur 10% de la superficie du terrain. La circulation automobile est prohibée. Au fil du temps, Cap Esterel développe des équipements : golf, piscines, courts de tennis, centre de balnéothérapie, école de cirque... plus de 95 activités sportives, de loisirs et d'animations. Aujourd'hui, le concept novateur de Cap Esterel est devenu le modèle de référence pour le Groupe qui compte 15 resorts en France et en Espagne.

<http://proprietaire.groupepvcp.com>

