

Article dans le magazine « Voyages et Groupe » de mars 2019

En entreprise

HISTOIRES DE GROUPES

“ Notre choix : travailler le groupe constitué ”

Comme son nom l'indique, Histoires de Groupes est spécialisé dans l'organisation de voyages... de groupes. Le tour-opérateur, créé par Cécile Chalain et Delphine Toretta, travaille à la carte pour les comités d'entreprise, collectivités, amicales, associations, clubs et entreprises... Rencontre avec l'une de ses fondatrices, Cécile Chalain.



Cécile Chalain et Delphine Toretta, toutes deux passionnées de voyages, se connaissent depuis plusieurs années. En décembre 2015, et après avoir travaillé ensemble au sein du service groupes d'un tour-opérateur basé en région grenobloise, elles se lancent dans l'aventure en décidant de créer leur propre TO groupiste, qu'elles baptisent « Histoires de Groupes ». Les bureaux

Delphine Toretta (à g.) et Cécile Chalain, co-fondatrices d'Histoires de Groupes.

sont basés à Veurey-Voroize (38). Leur credo ? Le sur-mesure et un accompagnement tout au long du projet, avant, pendant et après sa réalisation.

Voyages & groupe : dans quel contexte avez-vous lancé Histoires de Groupes ?

Cécile Chalain : Delphine Toretta et moi-même avons travaillé deux ans ensemble,

au sein d'un groupiste, avant de nous lancer dans la création de notre propre entreprise. Ma carrière professionnelle a commencé chez Carlson Wagonlit où je faisais du groupe à la carte, travaillant avec plusieurs réceptifs. Quant à Delphine, elle opérait sur les cibles des comités d'entreprise et des collectivités chez Temps Jeunes. Nous avons souhaité mettre nos expériences en

commun (la production pour Céline, la relation clients pour Delphine, ndr) dans le cadre d'une activité de groupiste.

V&G : pourquoi ce nom ?

C.C. : à l'origine, nous avions plusieurs idées, mais que nous souhaitions concentrer autour de trois mots : « histoire » (parce que c'était le début d'une histoire pour nous), « groupes » (parce qu'il s'agissait de notre cible) et aussi « voyages » (parce que c'est ce que nous proposons). Nous sommes alors parties sur le nom « histoires de voyages », mais ce nom était déjà pris. Nous avons donc finalement opté pour « Histoires de Groupes », avec en baseline, votre partenaire voyages !



“ Nous sommes une entreprise à taille humaine proposant un suivi personnalisé, avec un interlocuteur unique. ”



V&G : comment se positionne Histoires de Groupes et quels sont ses clients ?

C.C. : nous sommes un tour-opérateur spécialisé dans les séjours sur-mesure à destination des comités d'entreprise, qui constitue

à ce jour notre principale clientèle, auxquels s'ajoutent les collectivités, les amicales, les associations et les entreprises pour l'organisation de conventions et de séminaires. Une dernière cible que nous souhaitons, aujourd'hui, développer (à

En entreprise

ce jour, Histoires de Groupes a totalisé une centaine de clients pour des conventions à l'étranger, ndr). Notre force est de travailler sur des séjours à la carte en suivant le cahier des charges de nos clients. En France ou à l'étranger où nous avons constitué un large créneau de réceptifs. Notre choix est de travailler exclusivement le groupe constitué. La satisfaction et la fidélisation de nos clients sont nos objectifs premiers. Nous nous attachons à concevoir des programmes en fonction de leurs attentes précises, à nous adapter à leurs demandes.

Il ne s'agit pas, pour nous, de faire de la vente orientée exclusivement sur des bas prix pour attirer le chaland, et ne plus le revoir par la suite. Aujourd'hui, notre taux de fidélisation est d'environ 90%.

V&G : en quoi consiste votre offre ? Des nouveautés en 2019 ?

C.C. : notre production couvre les capitales européennes, le ski et la neige, les parcs d'attractions, les escapades thématiques, le long-courrier comme l'Afrique du Sud ou le Mexique, mais le cœur de notre métier est le court séjour en Europe, nos best sellers ! Et ce, toujours en sur-mesure, en balnéaire, en croisière, en séjours... Depuis la création d'Histoires de Groupes, les



“ Chaque devis que nous soumettons à nos clients a fait l'objet d'un important travail en amont. ”

destinations proposées se sont étoffées, notamment en long-courrier (Bali, Ile Maurice, New York, ndr), mais aussi du côté de l'Europe du Nord. Parallèlement à notre production, Histoires de Groupes revend des séjours balnéaires et des croisières.

V&G : comment faites-vous connaître votre offre ?

C.C. : nous proposons trois supports : un site web « vitrine », une brochure loisirs et une autre dédiée au Mice. Nous envoyons ces brochures à des prospects avec



qui nous avons été en contact par téléphone. Mais, notre stratégie commerciale repose avant tout (et toujours) sur du phoning, par notre participation à des salons dédiés aux comités d'entreprise.

Le bouche à oreille fait le reste... Par ailleurs, nous allons renouveler notre opération « Ateliers du voyage » en novembre ou décembre prochain (la première édition avait rassemblé une cinquantaine de représentants de comités d'entreprises, ndr). Il s'agit d'un apéritif-workshop à destination des clients et des prospects.

V&G : quels sont vos atouts ?

C.C. : la raison d'être d'Histoires de Groupes, c'est le voyage à la carte ! Chaque devis que nous soumettons à nos clients a fait l'objet



d'un important travail en amont. Nous avons vérifié la disponibilité des vols, des hôtels... Il ne s'agit pas d'estimer, mais de faire des propositions concrètes. Le contrat doit être le reflet du devis.

Le fait que nous soyons que deux à Histoires de Groupes facilite aussi grandement le contact avec chaque client, de créer un véritable lien et de permettre l'instauration d'une réelle relation de confiance. Nous sommes toujours joignables sur nos portables, à tout moment !

V&G : vous n'êtes que toutes les deux à Histoires de Groupes. Qui fait quoi ?
C.C. : à deux, il faut évidemment être polyvalent ! Chacune d'entre nous s'occupe à la fois de la production, comme du commercial.

V&G : travaillez-vous avec les autocaristes ?

C.C. : ils sont nos partenaires transport, assurant les transferts des clients jusqu'à leurs lieux de départ, aéroports ou gares, ou encore tout au long d'un circuit. A l'étranger, nous faisons appel à des transporteurs locaux.

V&G : quel est le bilan 2018 et comment s'annonce 2019 ?

C.C. : 2018 a été une belle année avec près de 1,141 million d'euros de chiffre d'affaires réalisés et 1800 clients totalisés (800 en 2015, ndr). 2019 s'annonce encore mieux... Nous avons pas mal d'avance par rapport à l'année dernière à la même période... Croisons les doigts !
Propos recueillis par
Blandine Frey