

John Paul enchante l'expérience client depuis 15 ans

John Paul, expert de la conciergerie et des programmes de fidélisation BTB, célèbre cette année sa quinzième année d'existence. La société française, qui compte aujourd'hui près de 600 collaborateurs dans le monde est un acteur incontournable des services de conciergerie premium mais excelle également dans la construction de programmes relationnels sur-mesure et d'événements inoubliables, grâce à son réseau et son savoir-faire unique. Ainsi, John Paul crée un attachement puissant et fort entre les marques et leurs clients, assurant une fidélisation naturelle. Retour sur une *success story* 100% made in France.

- Création en 2008
- 6 bureaux Europe et Nord Amérique
- 600 collaborateurs
- 400 Concierges d'élite
- +35 programmes de fidélisation
- +10 000 partenaires

L'élégance à la française au service des entreprises

Créée 2008, John Paul met sa passion et son exigence du service au profit de ses clients à travers trois gammes de solutions de rétention et de fidélisation client : la mise à disposition d'une conciergerie premium, la conception de programmes relationnels exclusifs et l'organisation d'événements exceptionnels adaptés aux cibles concernées.

Pour ce faire, la société déploie à l'international plus de 400 Concierges d'élite, disponibles 24h/24 et 7j/7. Le siège de John Paul, localisé en plein cœur de Paris, accueille plus d'une centaine d'hommes et de femmes passionnés et engagés. Chaque jour les Concierges John Paul du monde entier répondent rapidement, efficacement et avec le plaisir de transmettre une émotion aux requêtes simples du quotidien (taxi, garde d'enfant, restaurant ou bouquet de fleurs) comme aux plus complexes (organisation d'un long voyage au bout du monde, d'une grande fête de 100 personnes ou la recherche d'un objet rare). Des services proposés bien souvent en marque blanche permettant aux entreprises de créer une relation forte et intime avec leurs meilleurs clients, à jamais reconnaissants d'avoir été accompagnés, inspirés ou soulagés d'un gain de temps précieux.



« Notre philosophie est d'accompagner nos clients afin qu'ils créent et offrent des instants de magie à leurs propres clients. Depuis notre création il y a quinze ans, nous avons pour vocation première de transmettre notre culture de l'excellence à la française. Aujourd'hui, nous pouvons déclarer fièrement être des magiciens de l'expérience client » affirme Olivier Larigaldie, CEO de John Paul.

La pépite de la relation client

Dirigée depuis 2018 par Olivier Larigaldie, John Paul est depuis 2016 une filiale à 100% d'Accor. Les rapports entre le géant français de l'hôtellerie et la pépite de la relation client sont excellents et consistent aujourd'hui en un partenariat gagnant-gagnant : si Accor a pu diversifier encore davantage son offre de services, John Paul bénéficie quant à lui du support et des connexions du Groupe, tout en gardant son indépendance.

« Aujourd'hui nous conjugons nos expertises, nos forces et nos talents et pouvons proposer la meilleure expérience à tous les voyageurs avant, pendant, et après leurs séjours » déclare Sébastien Bazin, Président-Directeur général Groupe et Directeur général de la division Luxe & Lifestyle. Il complète : *« Les équipes de John Paul savent ouvrir les portes de l'exceptionnel partout dans le monde. En opérant au service d'invités lors de grands événements internationaux, elles déploient une culture du service, un niveau d'excellence, une personnalisation ciselée ainsi qu'une élégance remarquable dans la relation. Nous sommes très fiers de compter John Paul au sein du Groupe. »*

Pour ses 15 ans, John Paul affiche la volonté de garder le même standard d'excellence, porteur du succès de la marque depuis ses débuts. Sa boussole reste le taux de satisfaction de ses Membres et, de facto, de ses clients. Le nombre de requêtes rempli importe peu : seule la qualité de service sera valorisée et récompensée. En outre, face à l'émergence des technologies d'intelligence artificielle dans le secteur, John Paul, qui a su s'adapter en proposant pas moins de 8 canaux de communication dont récemment WhatsApp, met un point d'honneur à maintenir l'humain au cœur de son métier. Une particularité qui permet à la société de rester au service de l'émotion et ainsi de se démarquer davantage des autres acteurs de son marché.

De grandes marques conquises

De nombreux décideurs plébiscitent l'efficacité de John Paul en matière de relation client. Bien que la majorité de ses clients fidèles comme des institutions financières ou grandes maisons de luxe soient tenus secrets, certains non confidentiels se félicitent de leur collaboration. C'est notamment le cas de O Lifestyle, Mooncard, Hyundai Motor France ou encore Parnasse, la marque sur mesure d'Orange.

« John Paul a une perception unique de l'excellence de la conciergerie. C'est d'ailleurs ce qui constitue l'élément central du service personnalisé que la société fournit. John Paul et O Lifestyle s'efforcent tous deux d'atteindre cette excellence : la passion et la recherche d'extraordinaire animent respectivement nos entreprises. » Alain Grange, CEO de O Lifestyle.

« Je suis particulièrement heureux de l'association entre Mooncard et John Paul dont le savoir-faire et l'expertise sont largement reconnus à travers l'Europe. Grâce à ce partenariat, nous avons élargi le champ de notre offre pour notre carte Mooncard Premium et nous proposons une expérience toujours plus riche à l'ensemble de nos clients. Notre vision commune a permis de réunir nos forces pour faciliter le quotidien des entreprises et de leurs collaborateurs. » Pierre-Yves Roizot, Directeur Général de Mooncard.

« John Paul opère pour nous le programme de fidélité Hyundai Privilèges qui rencontre un vrai succès auprès des 12 000 clients de la marque inscrits depuis le lancement en juillet 2022. Nous avons construit Hyundai Privilèges avec John Paul en visant 2 choses : compléter l'expérience automobile Hyundai avec des points de contact de qualité au travers d'expériences fortes et apporter une présence utile au quotidien avec des offres ciblées. »
Maxime Nathan, Directeur Commercial de Hyundai Motor France.

« Dès sa création, Parnasse, la marque sur mesure d'Orange, a recherché un partenaire pour compléter son offre d'un service de conciergerie. Depuis 15 ans maintenant, nous nous appuyons sur John Paul qui répond au quotidien à notre exigence de qualité et partage notre ADN, celui de l'excellence et de l'humain. » Niva Sintès, Directrice Générale de Parnasse.

À propos de John Paul

Fondée en 2008 et filiale à 100% d'Accor, John Paul déploie à l'international l'élégance du lifestyle à la française. Reconnue pour ses services de conciergerie premium, John Paul se démarque également grâce à ses programmes de marketing digital et les événements exclusifs sur-mesure qu'elle propose aux meilleurs clients des marques qui font appel à ses services. John Paul peut compter sur ses 400 Concierges et ses 150 experts marketing, digitaux, rédactionnels et événementiels,

pour accompagner ses Membres au quotidien. Une force vive qui s'appuie sur un CRM leader du marché et sur des technologies innovantes et propriétaires, développées pour les besoins spécifiques de ses clients et certifiées PCI DSS level 1.

Contact Presse

Caroline Kaye | VP Communication EMEA
caroline.kaye@johnpaul.com

