

Paris, le 4 juillet 2016

Stratégie Des valeurs au service d'une ambition : être le restaurateur de référence

L'ambition d'Elior Group dans le cadre de son plan stratégique 2016-2020 est d'être le restaurateur de référence dans le monde, reconnu pour la qualité de son offre et l'expérience innovante proposée à ses convives. Portée par chacun des 108 000 collaborateurs du Groupe, cette ambition repose sur un socle de cinq valeurs : la reconnaissance des collaborateurs, la fidélisation, l'innovation, l'excellence opérationnelle, et la responsabilité.

La reconnaissance des collaborateurs : Elior Group veille au respect et à la reconnaissance du travail de l'ensemble de ses collaborateurs. Indispensable à la réussite d'un groupe de restauration et de services, cette reconnaissance conduit à un épanouissement et un engagement professionnel ainsi qu'à l'ouverture de nouvelles perspectives de carrières.

La fidélisation : l'objectif d'Elior Group est de passer d'un dialogue *BtoBtoC* à un dialogue *BtoCtoB* : le consommateur satisfait devient prescripteur auprès des concédants et des clients du Groupe. L'accent est mis sur la satisfaction des quatre millions de clients quotidiens, grâce à une connaissance de leurs attentes et une écoute active de leurs besoins. Un outil de mesure de la satisfaction client, le Net Promoter Score (NPS), est ainsi mis en place dans les restaurants et points de vente Areas.

L'innovation : la stratégie de différenciation du Groupe repose sur l'innovation et l'amélioration de l'expérience des quatre communautés de convives (les étudiants, les patients, les salariés et les voyageurs). Le Groupe a mis en place un programme d'innovation d'envergure internationale baptisé Life⁴ dont l'objectif est de favoriser l'émergence de projets qui deviendront des innovations impactant les métiers du Groupe.

L'excellence opérationnelle : pour poursuivre son développement, Elior Group doit capitaliser sur l'excellence du service et l'implication de ses collaborateurs afin de soutenir une croissance profitable. Dans ses 18 600 restaurants et points de vente, les collaborateurs sont animés par la même ambition de faire de chaque pause un moment unique.

La responsabilité : à la fois individuelle et collective, la responsabilité est partagée par toutes les parties prenantes. Elior Group fait rayonner son engagement responsable tout au long de la chaîne de valeur, auprès de ses fournisseurs, convives, clients, actionnaires, partenaires et collaborateurs. Restaurateur responsable, Elior Group est membre du Global Compact des Nations unies depuis 2004.

eliorgroup.com

A propos d'Elior Group

Créé en 1991, Elior Group, un des leaders mondiaux de la restauration et des services, est aujourd'hui le restaurateur de référence dans le monde de l'entreprise, de l'enseignement et de la santé, ainsi que dans l'univers du voyage. En 2015, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 5 674 millions d'euros dans 13 pays. Ses 108 000 collaborateurs accueillent chaque jour 4 millions de clients dans 18 600 restaurants et points de vente. Leur mission est d'accueillir et prendre soin de chacun grâce à des solutions de restauration et des services personnalisés pour une expérience consommateur innovante. Particulièrement attentif à sa responsabilité sociétale, Elior Group est adhérent au Global Compact des Nations unies depuis 2004. L'exigence professionnelle de ses équipes, leur engagement quotidien pour la qualité et l'innovation, et leur attachement à proposer un moment privilégié s'expriment dans la signature « Time savored ».

Pour plus de renseignements : <http://www.eliorgroup.com> Elior Group sur Twitter : @Elior_France / @Elior_Group / @EliorUK

Contacts presse

Inès Perrier – ines.perrier@eliorgroup.com / +33 (0) 1 40 19 51 79

Anne-Laure Sanguinetti – anne-laure.sanguinetti@eliorgroup.com / +33 (0)1 40 19 51 50