

# SPAT : Put the customer first !

L'approche du Groupe SPAT depuis quelques années est d'inverser le modèle habituel de la relation exposants dans les salons, tout en apportant un complément de rémunération aux organisateurs. Le graal ? Explications.



A l'occasion du dernier salon Heavent, nous avons fait une halte sur le stand du groupe SPAT. L'occasion de faire plus ample connaissance avec l'équipe et d'échanger sur la philosophie qui les anime, au cœur de la relation entre exposants et organisateurs de salons.

Mélanie Simon, Directrice Opérationnelle, Benoît Hubert, Directeur Technique, Fanny Brioux, directrice de pôle, sont tous trois associés du Groupe fondé par Jean-Marie Hubert il y a 40 ans.

## Mélanie, comment définissez-vous l'ADN de la SPAT aujourd'hui ?

Forts de 40 ans d'expérience dans l'organisation de salons et congrès, nous apportons aujourd'hui aux organisateurs un support technique et logistique sur tout ou partie de leurs tâches.

### Qui sont vos clients ?

Trois cas de figure :

- Quelques gros organisateurs qui souhaitent sous-traiter une partie de leurs tâches pour des raisons de surcharge de planning, d'optimisation ou de coût.
- Des organisateurs de taille intermédiaire qui souhaitent externaliser certaines fonctions pour éviter un recrutement peu souple et coûteux,
- Enfin des primo organisateurs, qui n'ont pas les structures pour monter leur opération et qui eux ont besoin d'un support total, une délégation d'organisation par des professionnels rôlés qui vont leur permettre d'éviter les erreurs de jeunesse et d'optimiser leur budget.

## Benoît, on parle beaucoup de vos innovations technologiques, où en êtes vous ?

En effet et si on en parle, c'est aussi parce que de plus en plus d'organisateur ont adopté nos solutions de plateforme et d'application 100 % service, que ce soit le **Nautic**, **Losange Expo**, **Graphitec**, **Art Shopping**, **Cloud & Data**, **Secours Expo** et bien d'autres. La technologie n'est qu'un outil, nous sommes obnubilés par le service au client que ce soit les exposants ou les organisateurs. Un service qui se veut digne d'une conciergerie.

### Comment cela ?

Nous opérons une révolution dans le modèle traditionnel des salons. L'exposant est un client privilégié, la richesse de l'organisateur. Dès lors, le contraindre à faire le tour de tous les prestataires pour commander et payer isolément ses besoins est d'une autre époque. Le "guichet unique" proposé sur nos plateformes permet d'un simple clic de commander tout ce dont il a besoin. Une seule commande, une facture, un règlement et un interlocuteur unique 7/7 en ligne et sur place. Une fois sur place, plus de queue au Commissariat général,

tout est prêt sur son stand et grâce à l'Appli gratuite, si le moindre besoin s'avère, nos régisseurs géolocalisés les plus proches arrivent dans la minute sur leur stand.

## Les exposants des salons où vous intervenez doivent apprécier ?

Oui, agréablement surpris. Et l'organisateur s'il a des exposants détendus et heureux n'a plus le stress de l'ouverture et peut se consacrer à l'essentiel, non aux détails logistiques. Et l'organisateur bénéficie d'un revenu complémentaire tout à fait bienvenu.

### Cela doit avoir un prix !

Pas vraiment. En cas de gestion globale, l'organisateur perçoit la totalité des revenus annexes que nous percevons pour lui et notre rémunération est incluse. Ajoutons que les prix pratiqués ne sont pas majorés pour les exposants. Le dispositif est financé par une partie des remises accordée par les prestataires.

## Et Fanny, votre rôle dans le trio de direction ?

Tout comme Benoît est au service des organisateurs de salons, je suis au service des organisateurs de congrès. Je suis en mesure, avec le personnel dédié et les outils web que nous développons, de gérer les inscriptions et assurer tout le support logistique aux PCO.

## En fait, à vous trois, vous avez des solutions et une expérience 360 ?

En effet nous sommes complémentaires, souvent les congrès et salons sont jumelés et comme l'indiquait Mélanie, 40 ans d'expérience nous accompagnent et nous avons introduit beaucoup de technologie pour beaucoup plus de service.

Se rendre indispensable, se faire aimer des clients pour augmenter la satisfaction client des organisateurs.

Inverser le modèle de la relation clients dans les salons et les congrès, notre base line "Organiser c'est un métier" créée par Jean-Marie s'accompagne de notre objectif du "Customer first". Nous sommes dans une évolution où la qualité de service et la satisfaction client est plus qu'un choix... Une obligation ! ■

### Groupe SPAT, Event Factory House

233 rue de la Croix Nivert 75015 Paris  
commercial@spat.fr - Tél. : 01 44 26 26 26 - www.spat.fr