

# LA PAROLE À AMY BARNETT, DIRECTRICE GÉNÉRALE DE BARNETT CONSULTING



Publié le 10/05/2017

Pour monter un vrai service de conciergerie, il faut passer du temps avec les clients, les écouter, anticiper leurs besoins et prendre en considération l'humain derrière le client pour pouvoir apporter la solution optimale.

## **Bonjour Amy, et si vous nous parliez un peu de vous ?**

Oui, avec plaisir. Je suis américaine, arrivée en France pour faire une année d'études lorsque j'étais au lycée, et je suis tombée littéralement amoureuse de ce pays ! En rentrant chez moi j'ai passé le diplôme américain et le bac international. J'avais besoin d'avoir le choix, le choix de faire des études aux États-Unis ou à l'international.

Encore aujourd'hui, il n'est pas un moment sans que je me dise que « La plus grande richesse, c'est d'avoir le choix ».

Revenue en France, j'ai alterné mes études entre l'Université Américaine et Harvard.

Une fois mon diplôme en poche, j'ai été embauchée par *American Express Europe* qui avait pour projet de créer un service de conciergerie pour promouvoir la France aux porteurs de cartes étrangères. Cela n'existait alors pas du tout en Europe ! Mon aventure venait de se lancer !

J'y suis restée le temps de créer le service de toute pièce et de suivre son évolution. Une fois lancé, j'ai pu constater qu'un vrai service de conciergerie ne correspond pas à une société qui se préoccupe avant tout de sa rentabilité. Pour monter un vrai service de conciergerie, il faut passer du temps avec les clients, les écouter, anticiper leurs besoins et prendre en considération l'humain derrière le client pour pouvoir apporter la solution optimale. L'américaine de 25 ans que j'étais, est allée voir le PDG pour lui expliquer mes observations. Il a vite compris que ma vision ne convenait pas à sa société et m'a encouragé à partir pour monter ma propre société.

Je suis partie le lendemain. Je ne m'inquiétais pas de ce que l'avenir me réservait, c'était le bon moment pour moi ! Peu de temps après, j'ai reçu un appel du chef de cabinet de Jacques Chirac, alors Maire de Paris. La ville de Paris et le Bureau des Congrès et Foires de France voulaient monter un projet pour promouvoir la destination Paris auprès des étrangers dans le but de redorer le blason parisien. Ils voulaient que je reproduise le même service que pour American Express. Le projet « Paris Mode d'Emploi » est né. J'ai embauché et formé des gens. Nous avons créé une plateforme Internet et des guides. Cerise sur le gâteau : nous avons fait découvrir Paris aux parisiens !

C'était un moment magique pour moi ! J'étais de toutes les réunions, cocktails et soirées. J'ai rencontré des gens qui m'ont ouvert des portes. Mes premiers clients en tant que conciergerie privée ont été Jacques Chirac, Jean Madelain et Valéry Giscard d'Estaing. J'ai été jetée dans un monde qui avait un réel besoin de ce que j'avais à offrir ! Je voulais que ces hommes et femmes retrouvent les mêmes services que les grands palaces mais de chez eux et ce 24 heures sur 24. J'ai alors rencontré le président des Clefs d'Or, Union Nationale des Concierges d'Hôtels, nous avons discuté et monté le projet.

La première année, en 1996, j'ai été contactée par un organisateur de salon qui m'a demandé de faire un audit qualité de son événement. Suite à ma visite et audit, je leur ai dit : « Je peux vous proposer une seule personne qui serait à même de répondre à toute demande et toute attente de vos clients. »

Le concept d'une loge 5 étoiles, indépendant du lieu, de la durée et de la population attendue, a été dès lors créé.

On peut tout faire n'importe où, il faut juste avoir l'idée, de la créativité et du bon sens.

Le monde des salons me fascine. Cette création éphémère après tous ces mois d'efforts et de dur labeur, à l'instar des décors d'un théâtre, permettent au public de se plonger dans un univers, l'espace d'un instant. J'adore créer les services qui correspondent à ce monde-là.

### **Parlez-nous de Barnett Consulting :**

Aujourd'hui, 20 ans plus tard, les salons sont devenus notre cœur de métier. Nous nous occupons de plus de 100 manifestations par an partout en France.

Nous avons également un département luxe. Nous travaillons aussi bien avec des maisons de prestige, des hôtels particuliers les banques privées, les cabinets d'avocats... J'ai cette vision déontologique qui consiste à ne pas proposer le même service à la maison X et à la maison Y ; Tout doit être du sur-mesure.

Nous avons également un département protocolaire, nous gérons énormément de délégations nationales et internationales.

Enfin, nous avons un département de clients privés, pas plus de 50 par an. Je tiens à garder cette intimité pour toujours répondre au plus près de leurs attentes.

Nous sommes six personnes permanentes au bureau. Nous avons aussi nos équipes sur le terrain. J'exige de mes équipes qu'elles soient expertes du salon au moins autant que l'organisateur lui-même. Nous nous investissons sur toutes les étapes de l'organisation et participons à toutes les réunions. L'objectif étant que chacun puisse répondre à toutes questions.

## **Décrivez nous un projet qui vous a marqué :**

Nous avons enfin lancé fin 2016 notre application de conciergerie, ce qui a pris un an de développement. Je tenais à créer un outil très ergonomique.

L'application s'est développée sur le principe d'une marque blanche, Barnett Consulting n'apparaît nulle part car je considère qu'une vraie conciergerie privée doit rester dans l'ombre.

Le principe est simple : Chaque manifestation possède son propre service de conciergerie à ses couleurs. Nous pouvons organiser l'agenda du visiteur et lui proposer un parcours du salon cohérent avec ses attentes. Il a également accès à tout le programme des conférences, ateliers, tables rondes... du salon.

L'éventail de possibilités qu'offre cette application est immense. Il permet à l'utilisateur, en plus d'avoir accès à la totalité du programme de conférences de réserver mais surtout modifier la réservation de sa chambre d'hôtel ou une table dans un restaurant (sur le salon ou aux alentours) ; de commander un taxi, faire appel à un service de pressing livré sur site, envoyer et réceptionner un colis, faire retirer sa voiture de la fourrière, s'inscrire à des activités culturelles, consulter les informations d'un vol et cetera.

Et cela, sans se déplacer nous nous occupons de tout ! À chaque fois qu'un utilisateur fait une demande, mes équipes sont notifiées et interviennent en temps réel directement sur place ou depuis nos bureaux.

C'est un réel travail d'alimentation de fourmis en amont !

L'application utilise le GPS du téléphone portable pour géo-localiser l'utilisateur. Dans le cas où deux événements se déroulent au même moment au même endroit, mais dans des halls différents, elle doit être suffisamment précise pour déterminer avec exactitude le salon visité par l'utilisateur.

Nous avons énormément travaillé pour que cette application soit la plus intuitive et facile d'utilisation possible. Nous avons designé le parcours utilisateur pour que tous nos services soient accessibles facilement en quelques clics. Pour ne rien gâcher, le contenu est traduit en fonction de la langue paramétrée sur le téléphone de l'utilisateur.

## **Quelle est votre vision pour Barnett Consulting ?**

J'ai toujours de belles ambitions pour Barnett Consulting et nous sommes constamment dans l'innovation et la création. J'ai des projets pour la suite, mais ce sera pour une prochaine interview !