

Unibail-Rodamco crée le shopping 4 étoiles

Le Groupe Unibail-Rodamco, n° 1 de l'immobilier commercial en Europe crée le label 4 étoiles pour ses centres de shopping : démarche internationale unique et pionnière qui fixe des standards de qualité élevés à toutes les étapes de la visite du client.

La stratégie 4 étoiles est une démarche qui vise à s'appliquer à chacun des centres de shopping d'Unibail-Rodamco tout en respectant leur identité propre. Un référentiel a été spécialement élaboré par le groupe pour définir l'engagement qualité de chacun de ses centres au travers de 571 points de contrôle : chaque directeur dispose de ce même référentiel 4 étoiles afin de le guider vers l'excellence. Pour normer cette démarche et renforcer sa fiabilité,

Unibail-Rodamco a choisi de s'associer à SGS, leader mondial de la certification, qui est chargé d'auditer les centres et de valider l'obtention du label : un premier audit complet et une visite mystère annuelle garantiront la conformité des engagements.

ACCUEIL
—
QUALITÉ
—
SERVICE



Le label 4 étoiles assure un niveau de qualité irréprochable sur chacun des points de contact entre le centre et ses clients : l'accompagnement et la communication tout au long du parcours de visite, les services incontournables (vestiaires, applications pour téléphones mobiles, WiFi gratuit et illimité, pages Facebook, ...) ainsi que la mise en place de services « premium » (service voiturier, service de cirage de chaussures, iPads à disposition dans les espaces repos pour consulter gratuitement la presse...). L'obtention du label passe également par l'adhésion de chacun des acteurs du centre, que ce soit le personnel ou les enseignes : ils suivent obligatoirement une formation dédiée à un accueil soigné de la clientèle.

« Notre stratégie 4 étoiles met l'accent sur ce qui fait notre identité et notre valeur ajoutée : **une expérience shopping unique, de véritables moments de plaisir dans nos centres** », explique Guillaume Poitrinal, Président du Directoire d'Unibail-Rodamco. « **Notre objectif : cultiver notre différence et procurer davantage d'émotions et de sensations,** avec une qualité de service irréprochable »

« **Nous proposons un véritable contrat d'excellence à nos clients,** dont le respect et l'authenticité sont vérifiés par un organisme de référence », se félicite Christophe Cuvillier, Directeur Général Opérations d'Unibail-Rodamco. « **Avec le label 4 étoiles, le shopping entre dans une nouvelle dimension** ».

>>>



>>>

Carré Sénart, premier centre labellisé 4 étoiles.

Le centre commercial de Carré Sénart répond à de nombreux critères inscrits dans le référentiel : une rénovation complète des parkings, des espaces repos plus vastes et améliorés pour un confort optimal, 400 m² d'aires de jeux pour les enfants comprenant de nombreuses nouvelles animations, ou encore des toilettes embellies qui deviennent de véritables espaces de bien-être. De nouveaux services viennent agrémenter le parcours shopping : WiFi gratuit et illimité, une application iPhone avec une interface graphique revisitée et de nouvelles fonctionnalités, un service de cirage de chaussures, une nouvelle réception.



Le 4 avril, c'est le nouveau centre de shopping Confluence à Lyon qui ouvrira ses portes au public avec le label 4 étoiles.

Unibail-Rodamco s'est fixé l'objectif de labelliser 20 centres en 2012 et de l'ensemble de son portefeuille d'ici 2014.

À propos d'Unibail-Rodamco

Créé en 1968, Unibail-Rodamco est le premier groupe coté de l'immobilier commercial en Europe, présent dans 12 pays de l'Union-Européenne et doté d'un portefeuille d'actifs d'une valeur de 25,9 milliards d'euros au 31 décembre 2011. À la fois gestionnaire, investisseur et promoteur, le Groupe souhaite couvrir toute la chaîne de valeur de l'immobilier. Grâce à ses 1 500 employés, Unibail-Rodamco applique ces savoir-faire à des segments de marchés spécifiques comme les

grands centres commerciaux des villes majeures d'Europe, ou comme les grands bureaux ou centres de congrès-exposition dans la région parisienne.

Le Groupe se distingue de par sa volonté d'obtenir les meilleures certifications environnementales, architecturales et urbanistiques. Sa vision durable et à long-terme se concentre sur les développements ou redéveloppements de lieux de vie attractifs et accueillants pour y faire du shopping, y travailler et s'y relaxer.

L'engagement d'Unibail-Rodamco en matière de développement durable, économique et social a été reconnu avec son inclusion dans les indices DJSI (World et Europe), FTSE4Good et STOXX Global ESG Leaders.

Le Groupe est membre du CAC 40 à Paris, de l'AEX à Amsterdam et du DJ EURO Stoxx 50. Il jouit d'une notation A par Standard & Poor's et Fitch Ratings.

Pour plus d'informations, consultez www.unibail-rodamco.com

Contacts presse : Image 7 : Albane de La Tour d'Artaise - 01 53 70 74 84 - adelatour@image7.fr

unibail-rodamco : Camille Delomez - 01 76 77 57 94 - camille.delomez@unibail-rodamco.com

