Publicité

VOYAGE

Comment les concierges de luxe gèrent la crise avec leurs clients

Image d'illustration. © ASACA

Facebook | Email | Whatsapp | Twitter

Romain Clergeat

28/05/2020 à 10:46, Mis à jour le 28/05/2020 à 10:46

Premium Conciergerie possède un portefeuille de 150 clients, hommes d'affaires, artistes ou sportifs, dont la moitié l'équipe de France de football et le tennisman Lucas Pouille. Loin d'interrompre leurs activités, la crise du Covid-19 leur donne presque plus de travail que d'habitude ! Jeremy Vosse, son fondateur, nous en parle.

Paris Match. Quels sont les services que vos clients vous demandent en ce moment ?

Jeremy Vosse. Au début, cela surtout été d'aller faire des courses, de trouver des écrans de télé géants, des consoles de jeux pour leurs enfants etc... Depuis la période de confinement « réelle », les demandes de voyage se sont considérablement accélérées. Certains de nos clients souhaitent traverser cette phase dans un autre pays, si possible au soleil. Et c'est un vrai casse-tête. Car dans les premiers jours, l'entrée vers certaines destinations était encore possible. Mais au fur et à mesure de la pandémie, le choix se restreint de plus en plus. J'ai ainsi un client qui souhaitait partir en Thaïlande mais que l'on a dû réorienter vers le Brésil. Il y a aussi des pays qui se restent encore ouverts aux ressortissants européens, mais idéle le pied posé sur leur sol, vous êtes envoyés en quarantaine. Dans un lieu de confinement choisi par le pays. Ce ne sont pas les vacances idéales.

À l'heure actuelle, en louant un avion privé, il est possible de voyager hors de France sans problème ?

Oui. Depuis le début de la crise, on l'a fait pour de nombreux clients. Notamment parce que ceux-ci avaient peur d'emprunter des aéroports réguliers. Croiser quelques personnes au Bourget et emprunter de longs couloirs à CDG, c'est compléhensible. Et aussi parce que les lignes régulières sont devenues quasiment inexistantes.

La suite après cette publicité

C'est vous qui avez organisé les départs des stars du PSG Neymar, Thiago Silva, Cavani ?

Non. Mais à l'heure actuelle, on essaye de faire partir des footballeurs de l'équipe de France ; pour l'instant sans succès. Pour les raisons que j'ai expliquées plus haut.

Jeremy Vosse. © DR

Quelle est la catégorie de vos clients qui ont choisi cette option, plutôt les hommes d'affaires ?

Non. Ce sont surtout des sportifs et des people. Les footballeurs par exemple, une fois qu'ils ont l'accord de leur club, préfèrent partir au soleil plutôt que de rester enfermés en ville. D'autres athlètes ont demandé qu'on leur trouve une villa, avec un équipement sportif pour pouvoir s'entraîner.

Lucas Pouille a loué une villa dans le sud, avec un terrain de tennis, et disait sur les réseaux sociaux être très content d'avoir anticipé le confinement. C'est vous qui vous en êtes occupé ?

J'ai pour habitude de conserver la confidentialité de mes clients mais puisque Lucas en a parlé ... Mais il n'y a pas que lui. D'autres sportifs nous ont fait d'autres demandes dans ce sens. Certains n'avaient pas besoin d'un court de tennis, mais plutôt d'équipements de musculation.

La suite après cette publicité

Comment faites-vous pour leur trouver du matériel quand tous les magasins sont fermés ?

On se débrouille. C'est notre boulot. On entretient de très bonnes relations avec plusieurs établissements sportifs, et les grands hôtels, dont les salles de sport sont actuellement désertées. On a ainsi pu se procurer des machines dont les hôtels n'avaient pas l'usage actuellement, faute de clients.

Vous vous occupez également d'artistes. Comment faites-vous si un musicien vous demande un instrument en particulier ?

On procède un peu de la même manière. On va chercher chez des particuliers.

> *Les clients les plus difficiles sont ceux qui sont d'un coup devenu riches*

Avez-vous constaté que les propriétaires de villas par exemple, profitaient de la situation pour gonfler les prix ?

Certains essaient. Mais de toute façon, c'est aussi notre rôle de veiller à obtenir les choses au meilleur prix pour nos clients. On fait comprendre à ceux auxquels on s'adresse que leur intérêt est d'avoir une villa occupée, plutôt que l'inverse. Et si le prix de location était la semaine dernière de 100, on propose 50 en leur disant que c'est une aubaine. Et que s'ils ne sont pas d'accord, nous irons trouver ailleurs.

En temps « ordinaire », comment fonctionne votre conciergerie ?

Nous avons un abonnement famille dont 6 membres peuvent profiter, pour 9600 euros par an. Ce sont des particuliers, et ce qu'on appelle des grands comptes. Des marques. On peut tout nous demander, dans le monde entier, tant que c'est légal. Cela va de la chose la plus banale, comme aller faire ses courses. Et depuis le confinement, c'est une demande qui a grimpé en flèche. Jusqu'à trouver une montre extrêmement rare, pour laquelle il y a 4 ans d'attente, mais qu'on parvient à apporter au client, entre 5 et 9 jours après sa demande. Ou montrer un tour du monde d'un mois en... 2 jours. Pour être capable de faire ça, il faut évidemment avoir un réseau rodé, ce qui prend des années.

Qui sont les clients les plus difficiles ?

On pense souvent que ce sont les footballeurs, parce qu'il gagne beaucoup d'argent, très jeune, mais ce n'est pas le cas. En réalité, notre rôle n'est pas de gérer leurs caprices mais plutôt de les canaliser. Je me souviens par exemple d'un joueur, qui m'avait demandé de lui trouver un jet pour aller à Los Angeles assister à un match de basket. L'opération aurait coûté 200 000 €, il en avait les moyens, mais c'était quelque part absurde. Je lui ai plutôt conseillé de partir en première classe, pour un confort équivalent, et de garder l'argent qu'il aurait dépensé, pour louer une super villa pour ses prochaines vacances. Les clients les plus difficiles sont ceux qui sont d'un coup devenu riches, ayant vendu leur boîte pour une somme folle. Ils découvrent ce que l'argent permet, et se mettent parfois à avoir des comportements un peu capricieux. Pour être tout à fait honnête, c'est surtout leur écosystème, leur partenaire ou leurs amis, qui se mettent à prendre le melon à la place du client. Mais cela reste une minorité.

Heureusement ! •

Contenus sponsorisés

Publicité

SUR LE MÊME SUJET

INTERNATIONAL

La lanceuse d'alerte du Covid-19 de nouveau condamnée à 4 ans de prison en Chine

INTERNATIONAL

« 5'0 existait des preuves... » : la théorie de la Maison-Blanche sur le Covid-19

SANTÉ

Covid long : la maladie du silence

SANTÉ

Le poignant témoignage de Johanna et Laetitia, atteintes du Covid long depuis 5 ans

SANTÉ

Covid-19 : la fuite d'un laboratoire de Wuhan, hypothèse « la plus plausible » pour des élus américains

PEOPLE

Al Pacino raconte son expérience de mort imminente liée au Covid

Publicité

© Copyright Paris Match 2025. Tous droits réservés.