

Serge Chamélian crée une société de gestion des revenus hôteliers

Serge Chamélian fait partie de ces rares Libanais qualifiés ayant fait leurs armes à l'étranger qui ont choisi le Liban comme plate-forme pour leurs activités. C'est à Beyrouth que ce diplômé en hôtellerie décide d'établir les quartiers généraux de h-hôtelier SARL, une société proposant aux hôtels des outils de gestion avant-gardistes et encore inexplorés dans la région.

Chamélian s'est spécialisé en hôtellerie en Suisse avant de décrocher, comme ses partenaires Lucien Semaan et Rania el-Haddad, un MBA à l'IMHI (Essec-Cornell) en France (Haddad est également détentrice d'un doctorat en "Revenue management"). De retour au pays, ils décident de monter h-hôtelier et proposent aux hôteliers un système de gestion de revenus leur permettant de tirer le meilleur parti de leur inventaire et leur fournissant les informations nécessaires pour offrir « la bonne chambre au bon client, au bon moment et au bon prix ». La société a également créé un outil de simulation qui offre aux professionnels ainsi qu'aux étudiants en hôtellerie une plate-forme virtuelle, sans risque, pour tester et mettre en œuvre leurs décisions stratégiques en gestion des revenus. Chamélian explique : « Notre technologie aide les participants à comprendre comment une décision prise aujourd'hui aura une incidence dans le futur sur la valeur de l'hôtel, sur le marché et leur permet de développer une perspective stratégique à long terme. Cela ne se limite pas à la théorie, mais se base sur la pratique avec des facteurs réels du marché dans un environnement quasiment identique à la réalité. » Créée en 2009 avec un investissement initial de 90 000 euros, la startup emploie six personnes avec un retour sur investissement prévu d'ici à deux ans. « Nous avons déjà décroché un contrat avec la plus grosse chaîne régionale de la zone MENA », un important groupe européen et un sud-africain, ce qui représente 120 hôtels au total. Pourquoi le choix du Liban pour installer sa plate-forme de recherche ? « Car le pays dispose de ressources humaines qualifiées à des prix plus compétitifs qu'à l'étranger et les coûts de développement d'une entreprise y sont infé-



rieurs ; par ailleurs, le Liban est un pays central du fait de sa situation géographique entre l'Europe et le Moyen-Orient », explique Chamélian. Il précise que sa compagnie n'a pratiquement pas de concurrents au Liban, où la notion de Yield management est toute neuve. Sauf dans les grandes chaînes qui appliquaient cependant les normes de leur groupe.

Dans son parcours professionnel passé, Serge a occupé de nombreux postes-clés dans des sociétés internationales : consultant senior chez Optims-France, spécialiste en gestion de revenu et de distribution pour l'industrie hôtelière, puis directeur stratégique de vente et marketing chez Amadeus-France, leader mondial des solutions technologiques en tourisme.

Aujourd'hui, il est également conférencier dans diverses universités en France, au Liban et bientôt en Suisse. « Le modèle informatique de gestion des revenus que nous avons développé sera utilisé dans les meilleures universités au Royaume-Uni, en France et en Suisse à partir de l'automne 2010 », déclare Chamélian. Mais ses ambitions ne s'arrêtent pas là puisque, avec ses partenaires, il développe actuellement des concepts innovants « qui portent des perspectives prometteuses pour le marché local de la restauration ». ■

En collaboration avec **hodema**
consulting services
www.hodema.net