

Cabinet Inventif

Accompagner vos transformations et bouleversements

RÉFLEXIONS VERS LE MONDE D'APRÈS #3 PABLO CARRINGTON

Fondateur de MARUGAL, spécialiste de la gestion d'hôtels très haut de gamme

Décembre 2020

Cliquez pour écouter depuis [notre chaîne YouTube](#)

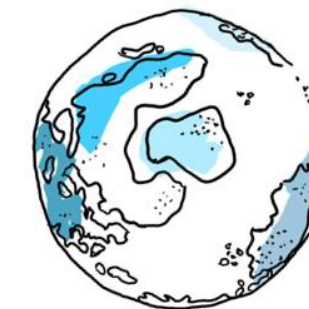
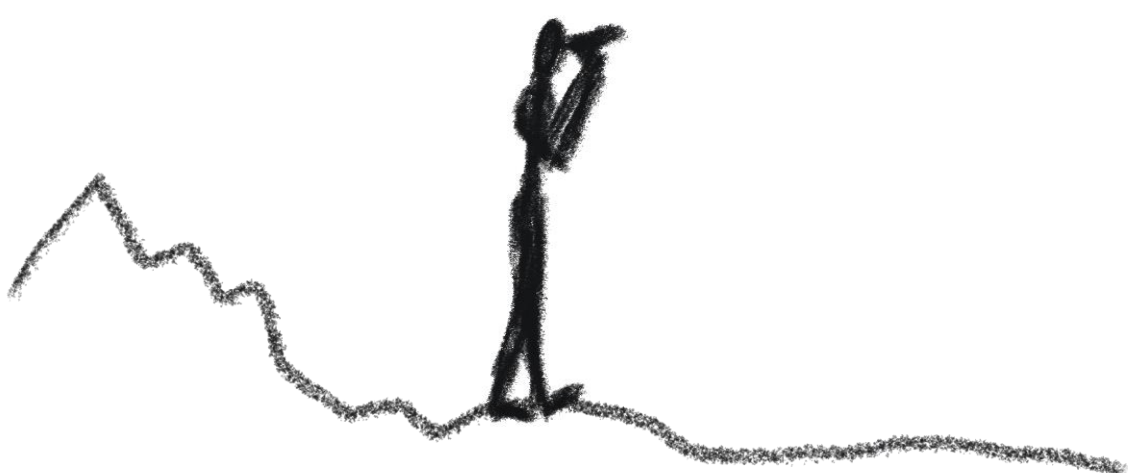


Pablo Carrington
Fondateur de Marugal



Tiphaine Scott de Martinville
Fondatrice du Cabinet Inventif

Podcast
de l'interview
38 mn



Ces dirigeants, entrepreneurs, artistes, chercheurs... ont le goût du dépassement.

S'ils connaissent le doute, la nécessité d'agir les porte à anticiper la suite avec ce qu'ils ont en main. Crise ou pas, ils savent que tout avenir porte son lot d'incertitudes, inconnus et hasards... Qui les pousse à se renouveler.

Régulièrement confrontés à des décisions difficiles, ils touchent le risque du doigt, pour eux comme pour ceux qui les suivent. D'ailleurs, c'est parfois ce goût qui les tient, plutôt qu'une gestion du quotidien.

Leur énergie m'a donné envie de les interroger sur ce qu'ils voient pour après, et ce qu'ils en font.

Pablo Carrington, fondateur de Marugal, spécialisé dans la gestion d'hôtels très haut de gamme, évoque le besoin de retour aux sources et de préservation de lieux uniques.

RÉFLEXIONS VERS LE MONDE D'APRÈS #3

PABLO CARRINGTON

Retour aux sources

«A travers notre concept, nous aidons l'hôtellerie indépendante de luxe à développer des lieux, destinations et bâtiments uniques, partout dans le monde. Londres, Majorque, Paris... Nous mettons en valeur l'empreinte et la spécificité de chaque endroit, pour faire d'un séjour dans l'un des hôtels que nous gérons, une expérience *unique*»

«Je garde encore la mémoire d'hôtels merveilleux où j'ai eu la chance d'aller enfant. J'ai envie de faire vivre et transmettre cette expérience très particulière»

«Dans les hôtels que nous gérons, le fil rouge est essentiel... Comme dans une pièce de théâtre ! Il doit se maintenir tout au long de la vie de l'hôtel. Trop souvent, il se délite dans le temps... Bien sûr, le client le sent»

«Nous ne sommes pas là pour créer l'hôtel de nos rêves, mais pour anticiper celui que le client attend. Le plus souvent, le client cherche à vivre pleinement l'*atmosphère* que le lieu incarne»

«L'innovation est importante, comme la nouveauté. Mais elles sont positives si on a le temps de les appréhender et de décider de leur pertinence... *pour soi*. Toujours réfléchir, remettre du sens, se demander pourquoi on fait les choses»

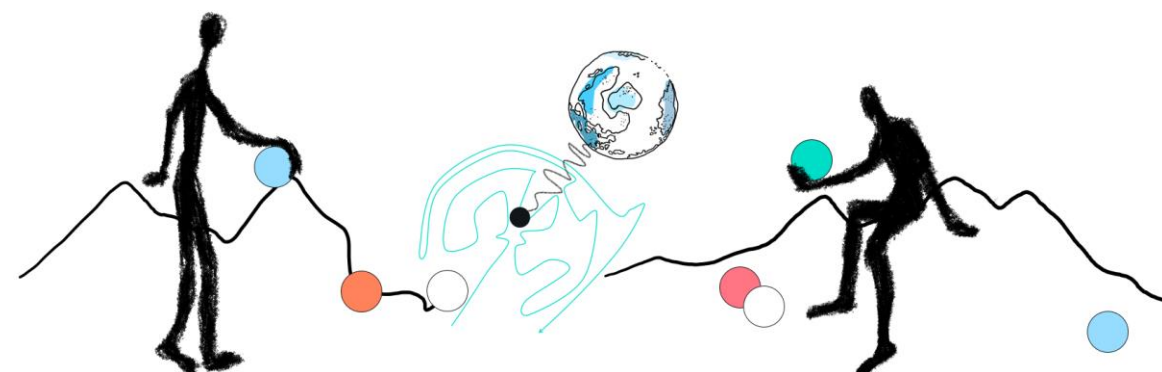


RÉFLEXIONS VERS LE MONDE D'APRÈS #3
PABLO CARRINGTON

A propos de luxe

«La notion de luxe a beaucoup évoluée. Autrefois, le Balmoral d'Edimbourg, le Plaza de New York ou le Bristol à Paris, avaient une identité très forte. En faisant appel aux mêmes décorateurs partout dans le monde, quelque chose s'est perdu... L'expérience unique a été détruite en appliquant partout les mêmes concepts et recettes. Le client a besoin de retrouver et sentir la cohérence avec la destination»

Service et lien



«Ce qui doit différencier le luxe du fonctionnel, c'est la qualité du service. Le service est intemporel, il s'agit avant tout de relation humaine. Le bon service est d'anticiper ce dont le client a besoin, avec un 6^{ème} sens. L'excellent service est de se mettre à sa place. Sur le principe, attendre 2 minutes n'est rien... Mais attendre 2 minutes à la réception sans personne, devient une éternité dans la tête»

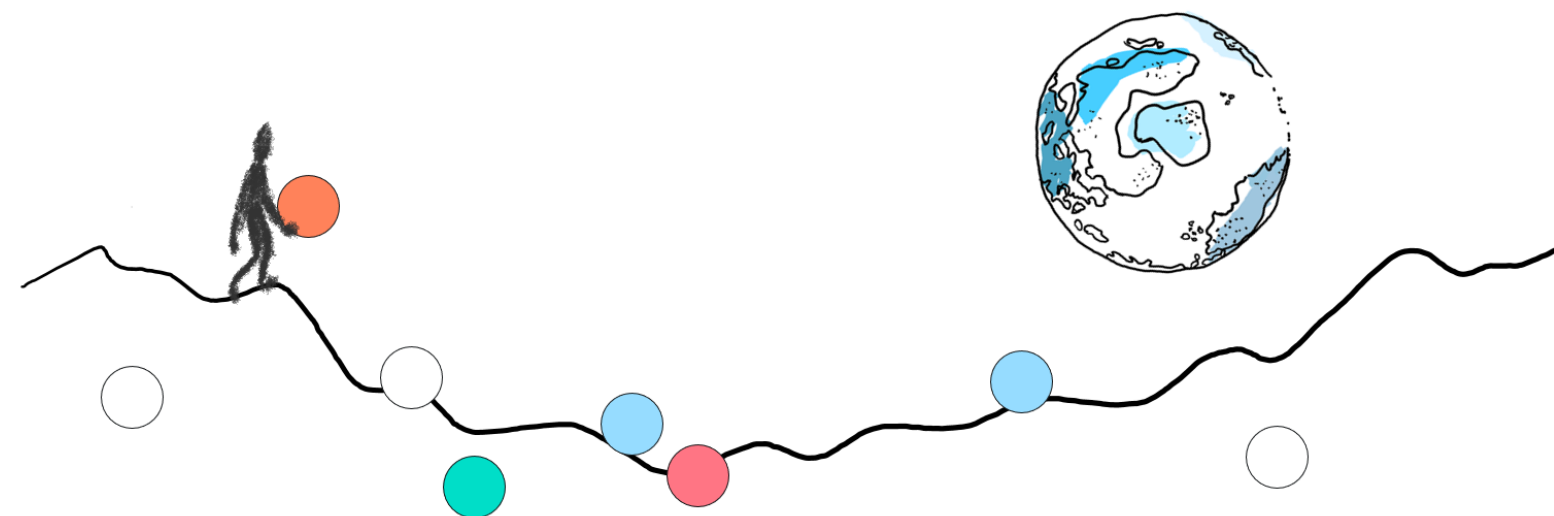
«L'effet waouh au *check-in* vient de l'architecte et du décorateur. Au *check-out*, il vient du personnel. Comme le dit l'écrivaine Maya Angelou : '*Les gens oublieront ce que vous avez dit, Ils oublieront ce que vous avez fait, jamais ce que vous leur avez fait ressentir*'»

«Le retour que je préfère est celui du client qui réserve déjà pour revenir l'année prochaine»

RÉFLEXIONS VERS LE MONDE D'APRÈS #3
PABLO CARRINGTON

Sursaut écologique

«Le voyage doit redevenir un luxe.
Voyager moins et plus longtemps»



«Ça ne peut pas être une décision aussi banale que d'acheter deux places de cinéma.
C'est inacceptable qu'un aller-retour Paris-New York émette aujourd'hui autant de CO2
qu'une personne sur un an vivant en Colombie»

«Stop aux sauts de puces partout dans le monde tous les week-ends.
Même dans le haut de gamme, même avec beaucoup de moyens.
Nous devons trouver un équilibre entre dénicher et préserver de très beaux endroits.
Si tout le monde vient dans un très beau lieu, il est détruit !...»

«Ce qui fait l'attrait d'une destination est aussi lié à sa spécificité.
Les ruelles de Madrid ont un charme différent des rues de Paris. C'est vrai de beaucoup d'endroits»

«Nous sommes très impliqués dans la préservation de l'environnement et de la culture locale.
Nos clients contribuent également. Politique zéro déchet, désalinisation de l'eau de mer
sur une île où l'eau est une denrée aussi rare que le pétrole, achats auprès des agriculteurs locaux...
Nous agissons aussi souvent que nous le pouvons»

RÉFLEXIONS VERS LE MONDE D'APRÈS #3
PABLO CARRINGTON

A propos d'incertitude

«Pour nous tous, cette crise est exceptionnelle. La plus grande certitude est l'incertitude !
Ce qui est parfois choquant est le manque d'esprit de sacrifice. Que des mariages soient encore célébrés avec 250 personnes, ou que des jeunes aient tant de mal à respecter le confinement pendant quelques mois, questionne notre capacité de mobilisation collective, de discipline...

Ce qui se passe dépend d'abord de nous, pas de décisions politiques»

«Toute cette crise montre aussi que l'époque métro-boulot-dodo est révolue.

La conciliation vie privée – vie professionnelle prend un sens nouveau pour chacun.

Donner du sens à son parcours tend également à devenir primordial :

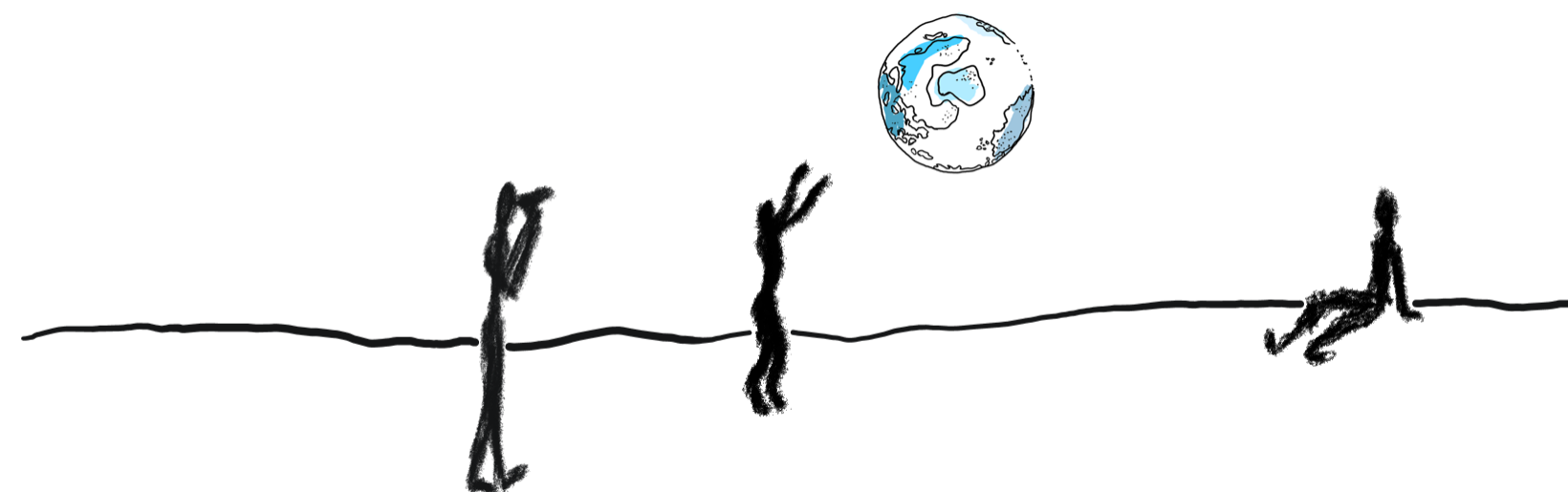
comment développer sa carrière de façon satisfaisante, avec une qualité de vie appréciable?

C'est une question que beaucoup se posent»

«La notion de rapports humains est également au cœur de la transmission aux générations suivantes.

Le digital isole, un certain lien est à recréer. Être ensemble, faire des choses ensemble...

Savoir donner à l'autre pour recevoir... Nous devons réapprendre à entretenir nos liens»



RÉFLEXIONS VERS LE MONDE D'APRÈS #3

PABLO CARRINGTON

De la puissance de l'esprit collectif

«La capacité d'adaptation des équipes à des circonstances exceptionnelles a été extraordinaire. La surprise vient plutôt quand les portes se réouvrent. On s'aperçoit alors que le travail n'est plus aussi fluide qu'avant. Les raisons sont nombreuses : stress de la maladie, repli sur soi... Petit à petit, nous trouvons une nouvelle organisation»



«Le travail en présence reste indispensable. Mais le télétravail change beaucoup la donne»

«Entre bureaux, à l'international, la crise nous a rapprochés. Nous pensions auparavant que nous devrions parler plus pour que les choses soient plus fluides... Finalement, cette année difficile montre que la distance est le plus délicat. Pour communiquer mieux, il faut se voir»

«Pour les années qui viennent, le parcours professionnel devra être très accompagné. Chacun a droit de construire son propre parcours professionnel. Notre rôle de Dirigeant est de prendre en compte les ambitions et volontés»

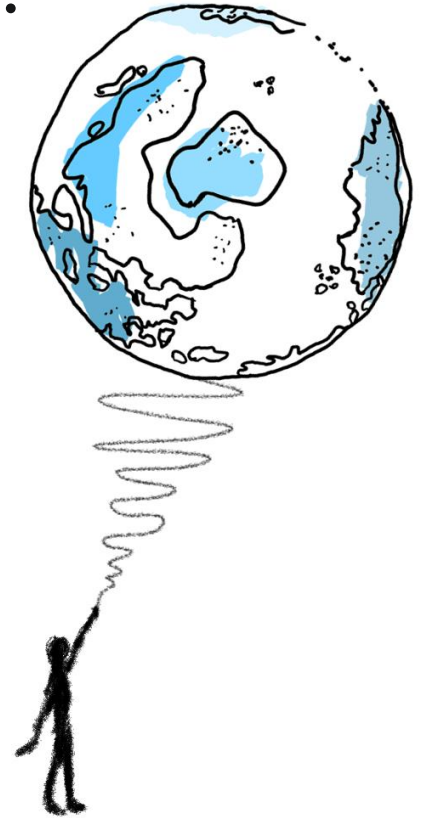
«Les équipes ont désormais besoin d'être beaucoup rassurées. Donner du sens, des perspectives, des repères... Leur attente légitime est de savoir s'ils pourront payer leur loyer et l'école de leurs enfants»

RÉFLEXIONS VERS LE MONDE D'APRÈS #3
PABLO CARRINGTON

Les souhaits pour 2021

«Dans l'hôtellerie, beaucoup ont oublié que nous sommes dans une industrie de services.
On va à l'hôtel pour s'évader... pas pour continuer de vivre la crise !
Nous avons beaucoup travaillé pour que l'expérience du client reste identique.
De même, beaucoup licencient massivement en misant sur un retour positif plus tard...
C'est une grande erreur de mettre l'humain de côté dans les temps difficiles»

«Notre enjeu est de mieux vivre et appréhender l'incertitude... et d'avancer ensemble.
Puisqu'on ne peut pas planifier plus loin, réapprenons à vivre au jour le jour.
En trouvant des manières plus humaines d'entretenir nos liens»



ET VOUS, VOUS FEREZ QUOI LE JOUR D'APRÈS ?

Le Cabinet InventiF accompagne vos transformations et bouleversements dans un contexte de mutation où la dynamique humaine, individuelle ou collective, demande un nouveau souffle et de fortes évolutions.
Nous vous encourageons à être et faire avec la nouveauté, parfois voulue, parfois subie, pour y trouver vos propres leviers de réussite. Sur ce chemin, nous vous aidons à révéler vos talents, appuis et potentiels, à définir des perspectives porteuses et donner l'élan nécessaire, pour tracer l'avenir depuis votre page blanche.

Cabinet InventiF

tracé l'avenir depuis votre page blanche

Paris

www.cabinet-inventif.com
contact@cabinet-inventif.com



1 problème = 1 solution

