

SUCCESS STORY

GILBERT LENTZ

BON VOYAGE !

Comment une agence de voyages, ouverte en 1949 à Esch-sur-Alzette, spécialisée dans la vente de billets de train et les réservations d'hôtel, est devenue un véritable groupe reconnu pour son expertise en voyages sur mesure, diversifié dans la croisière et le voyage d'affaires.

Texte : Catherine Moisy - Photos : Emmanuel Claude/Focalize

Quelle est l'histoire de Voyages Flammang ?

« Au départ, ce sont deux frères, Victor et Léon Flammang, qui ont ouvert une petite agence de voyages à Esch-sur-Alzette. À l'époque, le tourisme n'était pas très développé, les gens ne partaient ni très loin ni très longtemps et l'agence vendait surtout des billets de train et des réservations d'hôtel. Les destinations préférées des clients étaient la côte d'Azur et l'Italie. En 1968, l'entreprise, rachetée par Alphonse Ley, est sortie de la famille Flammang, mais a gardé son nom car sa notoriété était déjà bien établie dans le sud du pays.

À partir de ce moment-là, les ouvertures d'agences se sont multipliées pour couvrir peu à peu tout le territoire. Puis ce fut le temps de la diversification dans les années 90. Avec le développement du tourisme, nous avons assisté au développement de la concurrence et nous avons décidé de signer un accord avec les Voyages Emile Weber, Demy Schandeler et CFL Evasion pour créer un tour-opérateur commun, ULT (Union luxembourgeoise du tourisme) et ainsi pouvoir proposer une offre exclusive tout en obtenant de meilleurs prix de la part des fournisseurs.

Vous fêtez cette année les 66 ans de l'entreprise. Pourquoi ne pas avoir attendu un anniversaire « rond » ?

« C'est un clin d'œil au fait que nous avons toujours voulu être différents, créatifs. Du coup, nous en profitons pour faire des animations en agences et pour faire gagner des prix à nos clients grâce à une roue de la chance qui se déplace d'agence en agence et à un grand jeu-concours dont le premier prix est un voyage sur la

mythique route 66 aux États-Unis. Le gagnant sera désigné lors de la foire Vakanz en janvier prochain.

Quels sont les différents domaines d'activité de l'entreprise en 2015 ?

« Les 117 collaborateurs de Voyages Flammang se répartissent entre quatre métiers. Il y a d'abord l'activité historique d'agent de voyages pour la commercialisation de billets, de nuitées et d'offres packagées de tour-opérateurs.

Ensuite, nous avons notre propre activité de tour-opérateur, c'est-à-dire de conception de voyages clés en main. Sous l'enseigne ULT, nous proposons deux catalogues par an de destinations et circuits exclusifs en affrétant des avions Luxair vers des aéroports qu'ils ne desservent pas habituellement.

“ Nous avons toujours voulu être un peu différents, créatifs. ”

Nous renouvelons l'offre chaque année tout en reconduisant les best-sellers. Depuis 16 ans, sous le nom 'Neptun Cruises', nous développons également des croisières en mer ou sur cours d'eau. Le 3^e métier de Voyages Flammang correspond aux voyages business et *incentive*. Enfin, nous avons une agence de création graphique intégrée qui crée tous nos catalogues et flyers.

Quels sont les incontournables pour réussir dans les voyages ?

« Il faut avant tout de la créativité pour proposer aux clients des destinations nouvelles, conformes à leurs attentes et qu'ils ne trouveront pas ailleurs. Nous avons par exemple négocié une exclusivité avec Club Med pour le Luxembourg pour l'installation de corners dédiés dans nos plus grandes agences. Nous entretenons une bonne qualité de contact et d'écoute avec la clientèle grâce au personnel des agences qui joue un véritable rôle de conseil. C'est une attente forte de nos clients. Ils utilisent souvent internet pour prendre des renseignements mais préfèrent venir acheter leur voyage en agence et ils ont raison car nos employés trouvent des solutions en cas de problème (grève d'avion, surbooking d'hôtel...).

La formation des équipes est donc primordiale. Nous réunissons l'ensemble des chefs d'agence toutes les six semaines pour leur présenter les nouvelles offres ou les nouveaux catalogues. À tout niveau hié- ►

Voyages Flammang en quelques chiffres

15 agences de voyages
117 employés
8 catalogues par an (ULT et Neptun Cruises)
60 % du chiffre d'affaires réalisé entre janvier et mars
Internet représente 5,3 % des ventes
La clientèle business pèse 16 % du chiffre d'affaires



Pour Gilbert Lentz, directeur des Voyages Flammang, le métier d'agent de voyages est un virus qui ne vous quitte pas une fois attrapé. Sa prochaine destination: l'Afrique du Sud au printemps prochain.



Le personnel des agences joue un véritable rôle de conseil. La formation des équipes est donc primordiale.

rarchique, chacun participe à tour de rôle aux voyages d'information organisés par nos fournisseurs. Il est en effet très important que les équipes puissent parler des destinations et des hôtels en connaissance de cause.

Un tout autre aspect très important de notre métier est notre rôle d'apporteur d'affaires vis-à-vis des tour-opérateurs. Une partie de notre chiffre d'affaires provient des commissions versées par ceux-ci. Les commissions progressent avec le volume réalisé. Il est donc plus avantageux de travailler avec quelques fournisseurs bien choisis plutôt que d'éparpiller les relations avec un nombre important de prestataires.

Quelles sont les évolutions majeures dans le tourisme ?

« Les clients connaissent de mieux en mieux les destinations et veulent aller de plus en plus loin. Ils sont beaucoup mieux informés de toutes les possibilités de voyages qui existent.

C'est une bonne opportunité pour nous voyageurs de pousser notre créativité pour trouver des destinations encore inédites ou des circuits étonnants. En cela nous sommes aidés par une offre hôtelière qui se diversifie beaucoup et qui intègre de plus en plus de services.

Dans le climat géopolitique actuel, plus qu'incertain, on ne peut s'empêcher de penser à l'impact que cela peut avoir sur une activité comme la vôtre. Pouvez-vous nous parler de la gestion de crise ?

« La souplesse et l'adaptation font partie du métier. La principale difficulté quand une destination traverse une crise est d'orienter rapidement les clients sur des alternatives. Il nous est arrivé de devoir trouver des solutions d'urgence suite à l'avarie d'un bateau ou à la faillite d'un armateur. Si l'on ne peut vraiment pas trouver d'offre de remplacement, l'essentiel est de garder la confiance des clients en les dédommageant.

Votre groupe compte maintenant près de 120 employés. Trouvez-vous facilement les profils que vous recherchez ?

« Nos principaux viviers de recrutement sont d'une part la filière tourisme de l'école hôtelière de Diekirch et, d'autre part, le recours aux apprentis. Ceux-ci sont sélectionnés par la Chambre de Commerce. En principe, nous préférons engager les apprentis avec un niveau minimum 3^e classique ou 11^e technique.

Chaque année, nous recevons ainsi une cinquantaine de dossiers parmi lesquels nous retenons 1 à 3 candidats que nous for-

mons en alternance avec le lycée. Nous insistons évidemment sur la maîtrise des langues et proposons des cours de luxembourgeois, en interne, pour le personnel frontalier.

Voyages Flammang est membre de l'Ulav (Union luxembourgeoise des agences de voyages). Quels sont les sujets qui sont à l'ordre du jour de cette fédération ?

« Je peux vous donner deux exemples de sujet dont nous débattons. Au Luxembourg, les agences de voyages ont le statut de commerçant, ce qui les rend responsables à 100 % en cas de litige sur un produit vendu. En Allemagne, les agences de voyages ont un statut d'intermédiaire. Elles partagent donc la responsabilité avec leurs fournisseurs. Autre exemple, l'obligation qui nous est faite de contracter des assurances insolvabilité illimitées. Il est très difficile de trouver des assureurs qui acceptent de prendre un tel risque. Nous voudrions aboutir à un aménagement de la loi sur ce sujet.

Prêts pour 66 nouvelles années de voyages ?

« Nous venons de rénover la totalité de nos agences et nous avons repensé entièrement notre site internet pour le rendre plus pratique pour les utilisateurs. Alors oui, nous sommes prêts. » ●