

MARKETING OLFACTIF / 1^{ère} dans l'hôtellerie :
AIR BERGER, NOVOTEL et BVA
partenaires pour connaître les effets de la diffusion de senteurs
dans l'hôtellerie.

AIR BERGER : une démarche d'expertise depuis 2005

Depuis 1997, AIR BERGER est spécialisé dans la création d'ambiances olfactives. Avec une gamme de plus de 70 senteurs et des parfums certifiés IFRA (International Fragrance Association), **AIR BERGER est la 1^{ère} entreprise de ce secteur à s'être engagée en 2005 dans une démarche innovante : connaître les véritables effets de la diffusion de senteurs.**

Une première étude a donc été confiée à l'Institut BVA pour **identifier, mesurer et modéliser les effets concrets de la diffusion de senteurs sur le comportement des consommateurs dans leur relation avec l'enseigne ou le produit.** Cette étude a été menée dans un point de vente GMS du secteur de l'équipement de la personne.

Les résultats obtenus **confirmaient l'impact positif des animations olfactives** sur les sensations comme sur les intentions (achat d'impulsion et intention de retour). En revanche, ils **réfutaient les présupposés** en la matière : la diffusion de senteurs n'a **aucun effet sur le volume globale des ventes, ni sur la perception du temps.**

Fort de ce constat, en 2006, AIR BERGER a souhaité aborder un nouveau secteur, celui de l'hôtellerie. Quels sont concrètement les effets de la mise en ambiance olfactive des espaces d'accueil en hôtellerie ? Comment est ressentie cette initiative ? Quelle est l'influence sur la perception du séjour et de l'établissement ? Pour répondre à ces questions, AIR BERGER a de nouveau sollicité l'Institut BVA pour cette étude.

AIR BERGER : une volonté d'expérimenter le pouvoir de l'ambiance olfactive

C'est avec NOVOTEL qu'est né un partenariat d'expérimentation dans **3 hôtels** « pilote » situés à Toulouse, Paris et Gand (Belgique). Les tests ont été réalisés par BVA en janvier 2006 pendant 2 semaines dans le cadre d'un **protocole rigoureux.** Les 3 halls d'accueil ont été parfumés et 160 clients interviewés dans chaque hôtel. Le même sondage auprès d'un échantillon identique a été mené ensuite dans une ambiance non parfumée.

Les résultats obtenus prouvent et permettent d'affirmer que la diffusion de senteurs en milieu hôtelier **joue un rôle indéniable dans la perception de la qualité du séjour.** Ils confirment que la **diffusion d'une senteur pertinente** dans les hôtels **exerce une influence directe et significative sur la clientèle.**

Ainsi, dans une population constituée à **70% d'hommes d'affaires,** le **parfum est synonyme de différenciation et d'innovation.** 50% des clients remarquent spontanément la présence du parfum. Parmi eux, **plus de 84% sont séduits, apprécient la senteur et considèrent l'initiative innovante.**

De plus, les critères « faciles à vivre », « modernité » et « dynamisme » sont aussi mieux notés lors de la diffusion de senteur et associés à une **meilleure perception de la chaîne ou de l'établissement.**

Avec cette deuxième étude, AIR BERGER affirme sa volonté de professionnaliser un secteur du marketing encore peu utilisé, le marketing olfactif.

Spécialisé dans la **création d'ambiances olfactives dans les lieux de vie depuis 1997,** Air Berger est depuis 2003 **filiale du Groupe Lampe Berger.** S'appuyant sur le savoir-faire du Groupe, Air Berger bénéficie du domaine d'expertise de son actionnaire, inégalé depuis 1898 en matière de R&D, notamment l'invention d'un procédé de combustion catalytique qui **stoppe la prolifération des bactéries dans l'atmosphère, assainit l'air et détruit les mauvaises odeurs.** Avec 10 collaborateurs, un budget de 150 K€ consacré à la R&D, le chiffre d'affaires 2006 d'Air Berger sera de 1 200 K€, dont 20% à l'export et une **croissance de 30%.**

Avec le Groupe Lampe Berger, Air Berger conforte son statut de leader dans le domaine du marketing olfactif, pérennisé par les importants moyens humains et techniques apportés par le Groupe : plus de 500 collaborateurs dans le monde - 3 usines de production - 1 centre de recherche - un CA multiplié par 5 en 7 ans, dont 80% à l'export - plus de 5 millions de litres de parfums vendus et 1 million de lampes vendues chaque année.

Pour tout renseignement complémentaire, merci de contacter :

Fanny CONSTANT – AIR BERGER : 05 62 57 63 20

Jocelyne AUBRY /Viviane BERT – Agence COMPLICES : 05 61 63 65 88