



Paris-Ile de France Capitale Economique

Greater Paris Investment Agency



ETUDE DE BENCHMARK

LA QUALITÉ D'ACCUEIL

DES INVESTISSEURS

DANS LES PRINCIPALES MÉTROPOLIS DU MONDE

Avec le soutien de :





Paris-Ile de France Capitale Economique



*LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES*

UN BENCHMARK MONDIAL

- ▶ une visite mystère de 2 jours dans chaque métropole
- ▶ le visiteur mystère se présente comme un investisseur anglophone désirant implanter une SSII
- ▶ il observe : la disponibilité, le sourire, la rapidité du service, la politesse, l'attention...





Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

METHODOLOGIE

- ▶ 700 points d'observation par métropole
- ▶ 6 secteurs stratégiques pour l'accueil des investisseurs

- ▶ Chambre de Commerce
- ▶ Agence Nationale de développement
- ▶ Agence locale de développement
- ▶ Parc des expositions

- ▶ Demande d'orientation
- ▶ Boutique journaux
Aéroport / Ville
- ▶ Boutique de luxe

- ▶ Bureau de change
- ▶ Bureau d'Information
- ▶ Objets trouvés
- ▶ Office de tourisme
Aéroport / Ville



**Signes positifs
d'accueil
observés,
moyenne sur 100**

- ▶ 5 trajets en taxi
- ▶ 5 trajets en métro
- ▶ 2 contacts en gare
- ▶ Location de voiture

- ▶ 2 réservations téléphoniques
- ▶ 2 Accueils à l'hôtel
- ▶ Restaurant
- ▶ 2 Petit déjeuners
- ▶ 2 Départs de l'hôtel

- ▶ Café à l'aéroport
- ▶ Café à la gare
- ▶ Restaurant dans l'avenue principale
- ▶ Restaurant de l'hôtel
- ▶ Pub Restaurant
- ▶ Restaurant à côté de l'hôtel



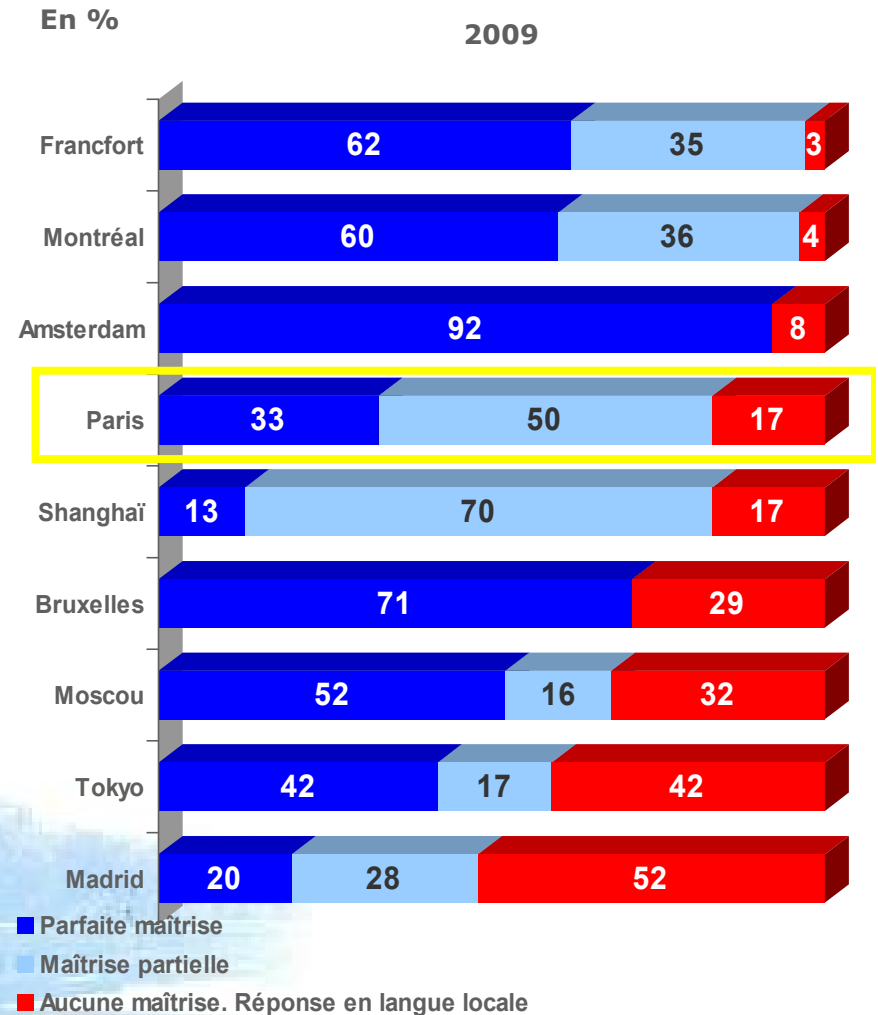
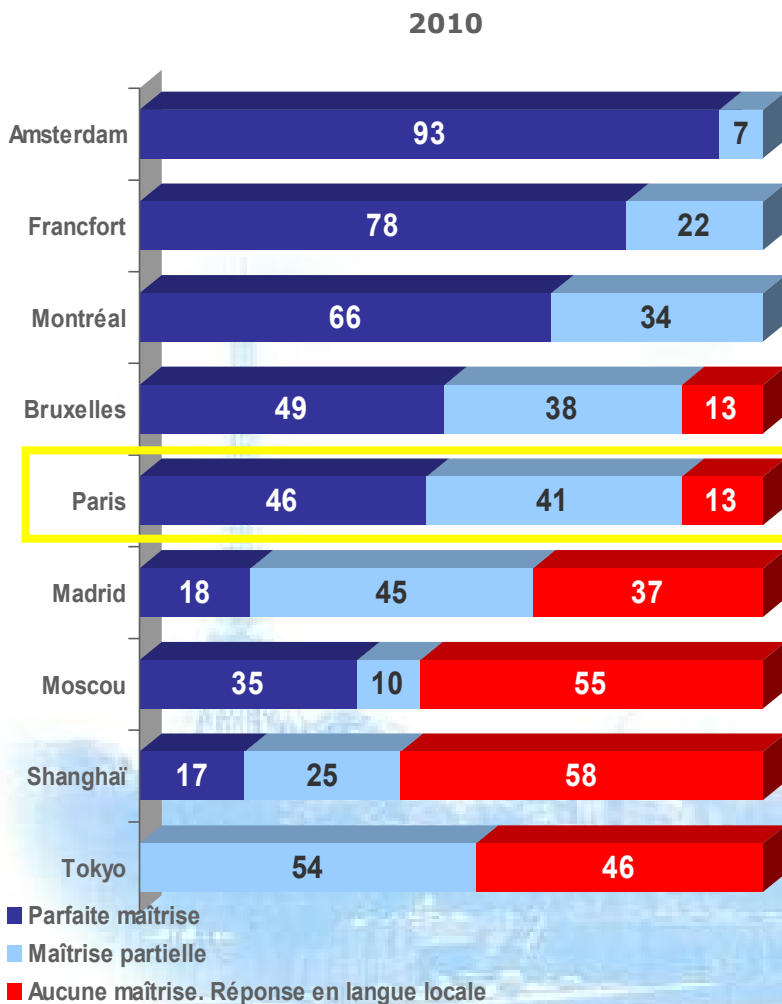
Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

MAITRISE DE L'ANGLAIS

Paris : variation non significative





Paris-Ile de France Capitale Economique

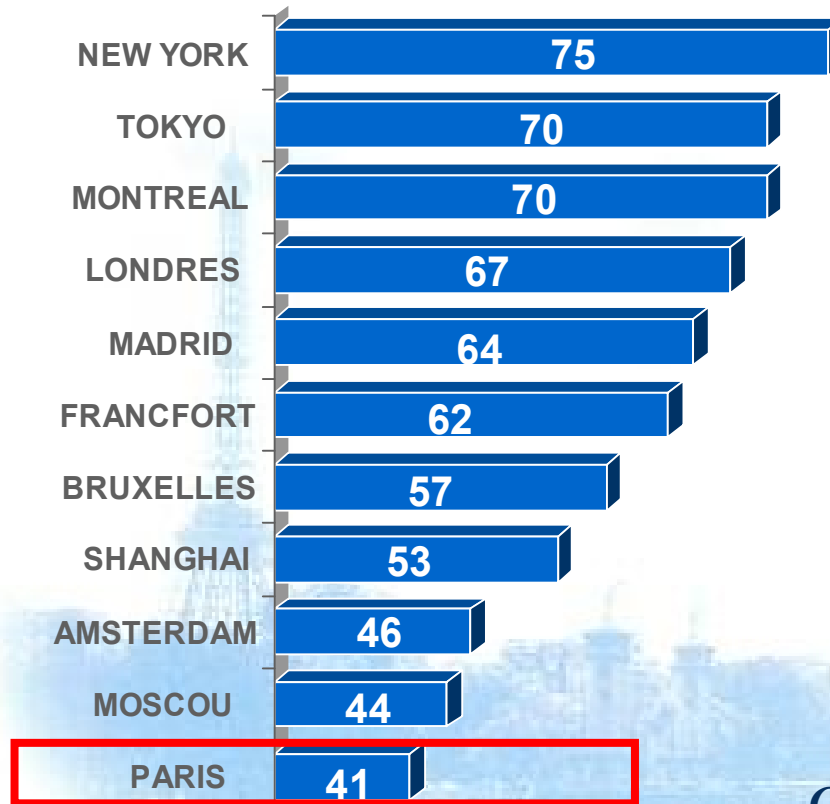


LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

LES CENTRES D'INFORMATION BUSINESS

► Chambre de Commerce, Agence Nationale de développement, Agence locale de développement, Parc des expositions Tous les rendez vous ont été demandés au préalable

2010



*Contre-performance pour Paris
en dernière position*



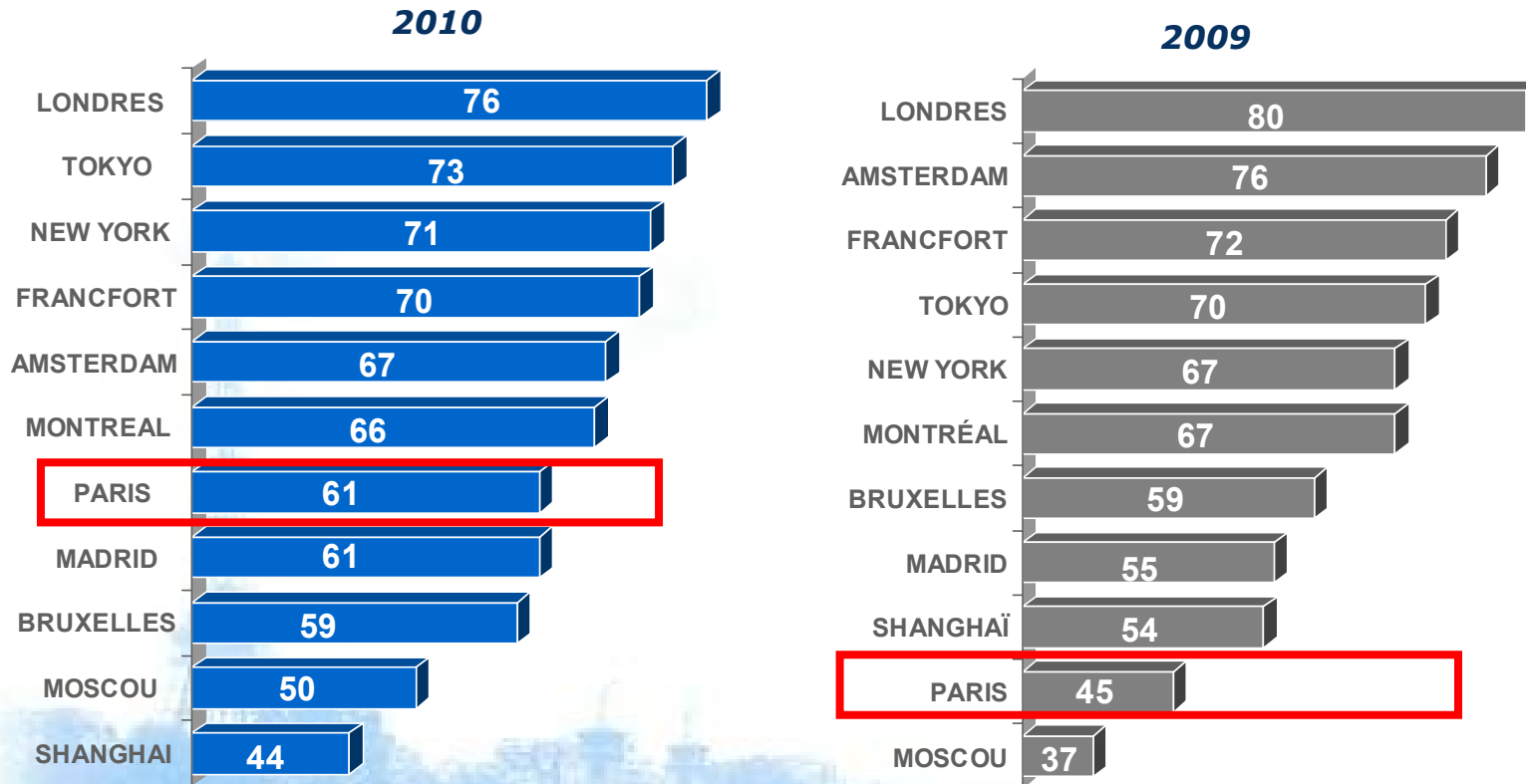
Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

LES TRANSPORTS URBAINS

► 5 trajets en taxi, 5 trajets en métro, 2 contacts en gare, Location de voiture



Paris en nette progression
+16 pts
7ème place (+3 rangs)

TAXI 2010 : 69
METRO 2010 : 64
GARE 2010 : 76



Paris-Ile de France Capitale Economique



*LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES*

FOCUS : L'AEROPORT DE PARIS

	Bureau d'information	Objets trouvés	Kiosk	Taxi
2009	11 ème	4 ème	8 ème	-
2010	2 ème	2 ème	3 ème	2 ème

*Nette progression
de l'Aéroport visité (Roissy)
sur les 4 critères*



Paris-Ile de France Capitale Economique

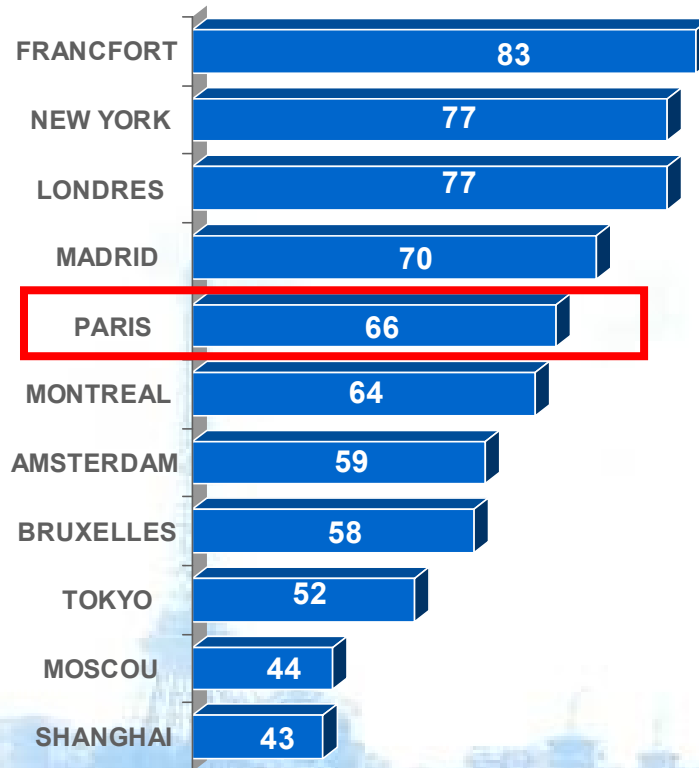


LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

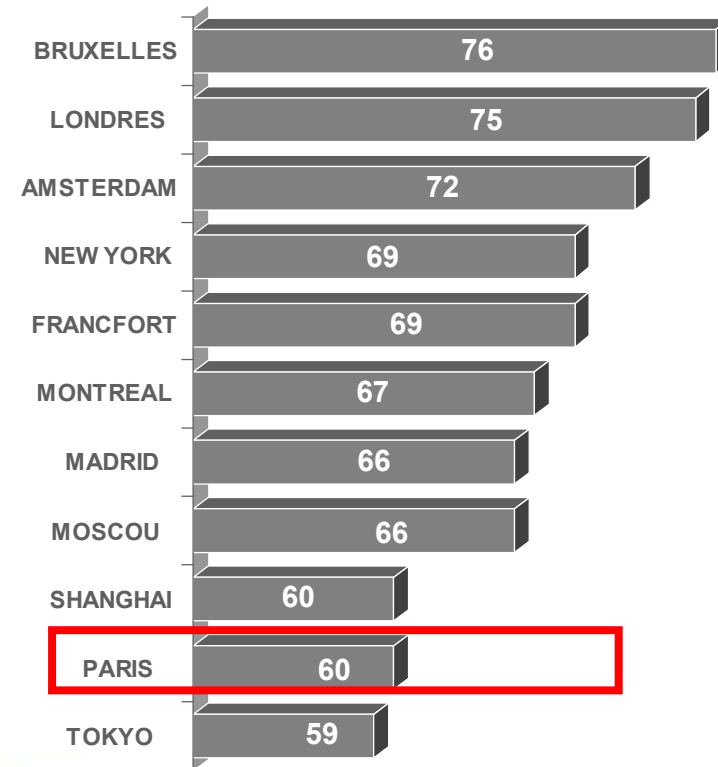
LES BOUTIQUES

- ▶ Demande d'orientation, Boutique journaux Aéroport / Ville
- ▶ Boutique de luxe

2010



2009



*Paris en progression
+ 6 pts
5^{ème} place (+5)*



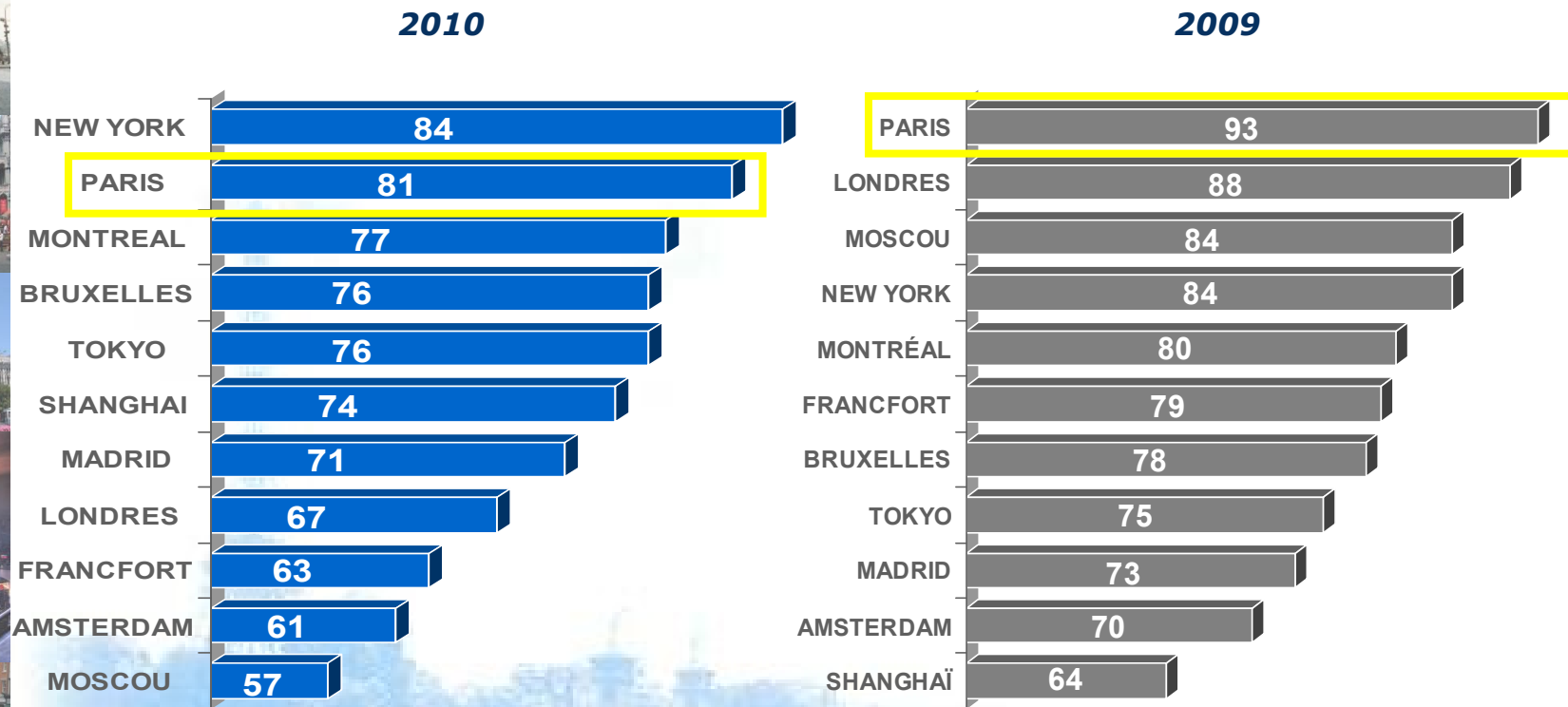
Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

LES HÔTELS

- ▶ Hôtels 3* et 4*
- ▶ 2 réservations téléphoniques, 2 Accueils à l'hôtel, Restaurant, 2 Petit déjeuners, 2 Départs de l'hôtel



Paris confirme son excellence



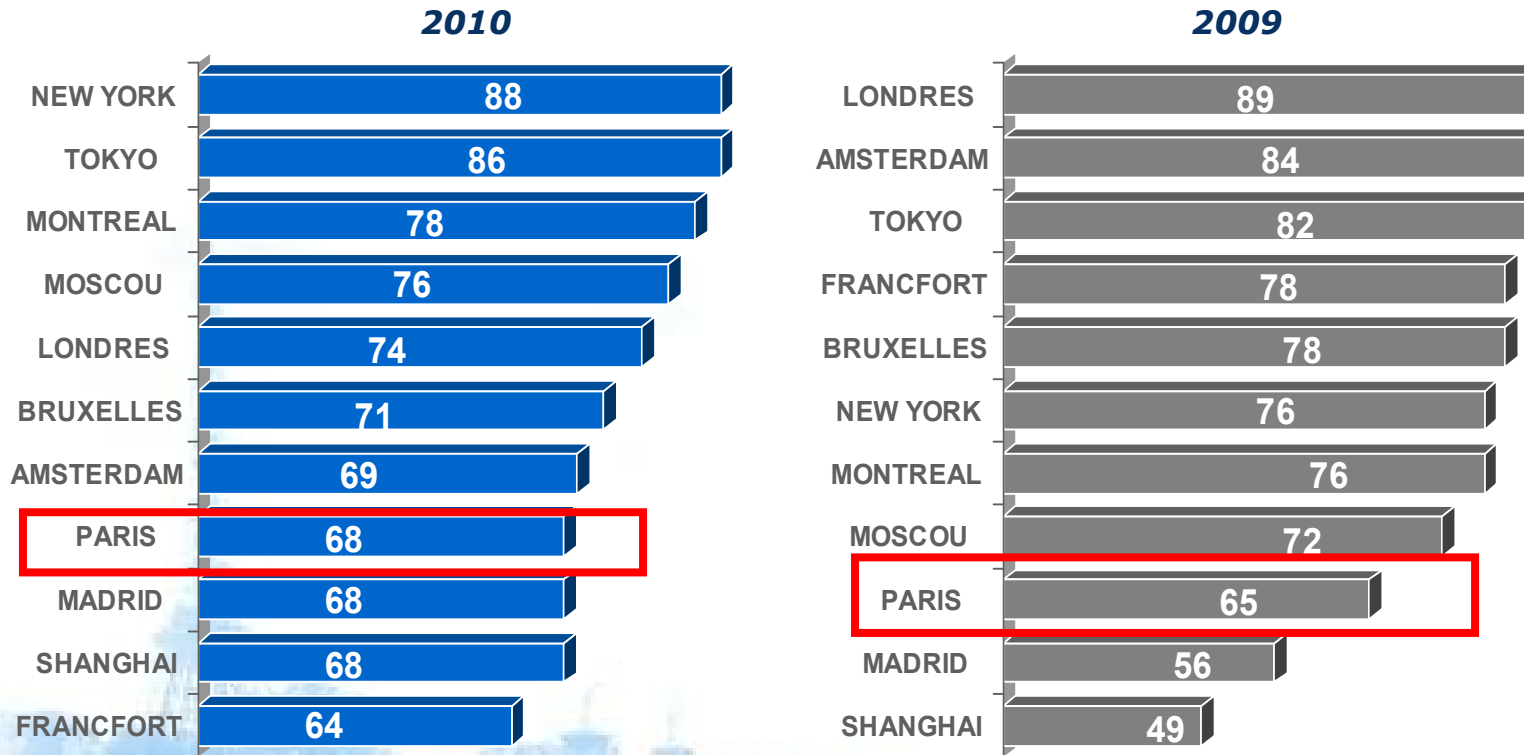
Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

LES CENTRES D'INFORMATION

► Bureau de change, Bureau d'Information, Objets trouvés, Offices de tourisme Aéroport / Ville



*Paris améliore sa position:
+3 pts à la 8 ème place (+1)*



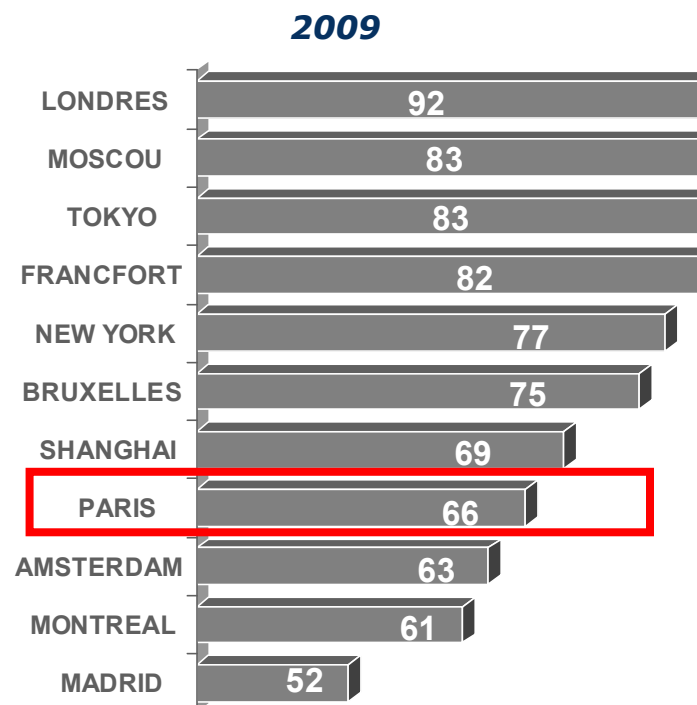
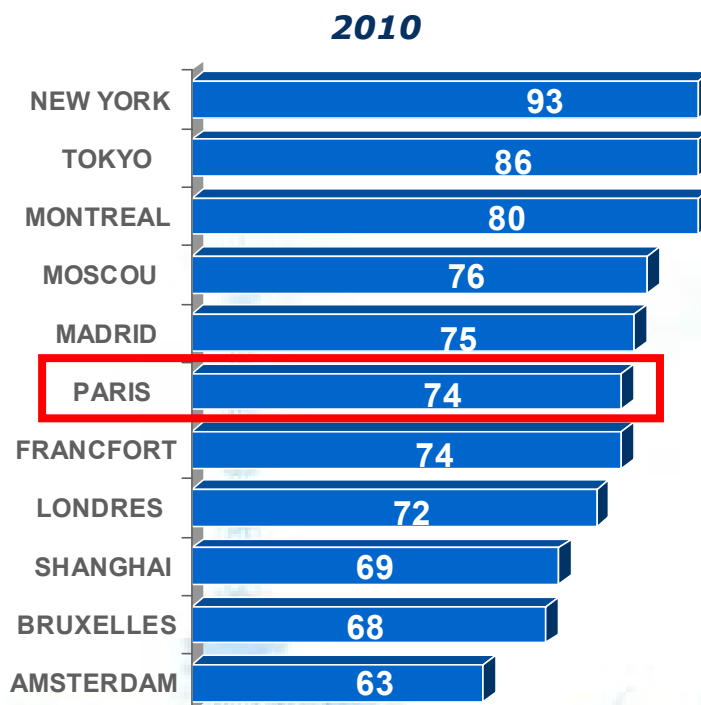
Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

LES RESTAURANTS

► Café à l'aéroport/ à la gare, Restaurant dans l'avenue principale / de l'hôtel / à côté de l'hôtel, Pub



*Bonne performance de Paris
(sauf affluence)
+ 8 pts à la 6ème place (+2)*

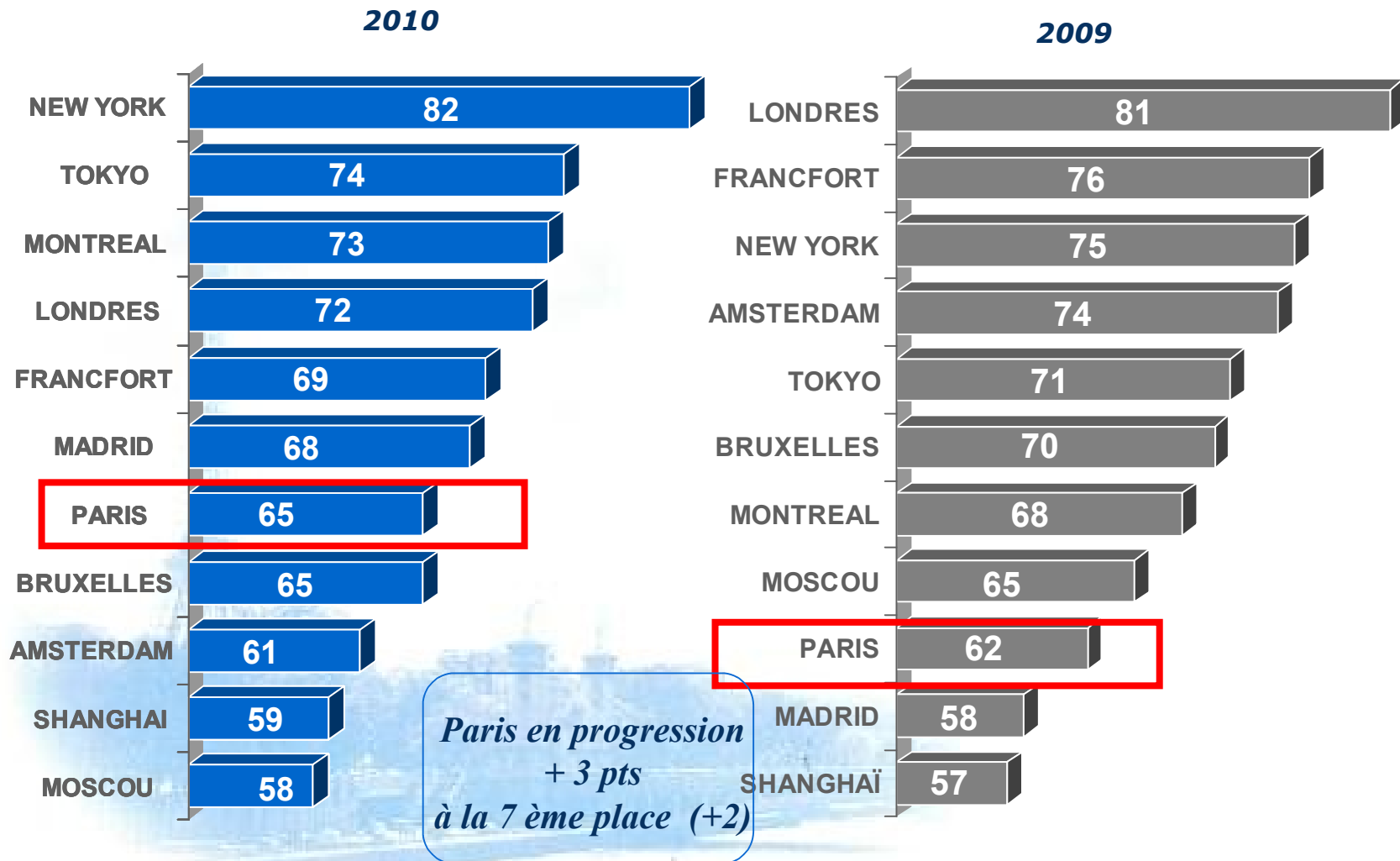


Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

CLASSEMENT GLOBAL DES 11 MÉTROPOLES





Paris-Ile de France Capitale Economique



*LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES*

CONTACT

PRESENCE MYSTERY SHOPPING

10 Rue des Halles

75001 Paris

01 42 33 24 24

a.fichou@presence.com

www.presence.com

CHIARA CORAZZA

DIRECTEUR GENERAL

PARIS-ILE DE FRANCE CAPITALE ECONOMIQUE

7, rue Balzac

75008 Paris

01 55 65 74 80

contact@greater-paris-investment-agency.com

www.greater-paris-investment-agency.com