

LuxEtoile Business Center à Luxembourg

LuxEtoile Business Centre est un centre d'affaires situé dans le quartier résidentiel de Belair à Luxembourg-ville. Depuis sa création en 2001, cette prestigieuse entreprise s'est étendue en donnant de plus en plus de satisfaction à ses clients.

Mr Mikhalis NICOVIATIS, responsable du centre luxembourgeois nous en dit un peu plus... :

1. Pouvez-vous nous présenter le parcours de LuxEtoile, de sa création à nos jours ?

LuxEtoile a été fondé en 2001 et a commencé ses activités sur une surface de bureau de 200 mètres carrés. Lorsque la localisation du centre a été décidée, le choix de Belair s'est naturellement imposé grâce à la somme des qualités environnementales dont nous pouvions faire bénéficier nos clients. En effet, un quartier résidentiel offre un cadre naturellement plus propice tant à la proximité qu'à la convivialité que nous voulons entretenir avec notre clientèle. Prenez un autre cadre à Luxembourg, comme le quartier d'affaires du Kirchberg : l'environnement proposé est beaucoup plus froid et impersonnel. Si un Centre d'Affaires veut maintenir des rapports symbiotiques avec ses clients, un cadre comme celui-là n'inspire pas un tel comportement. Aujourd'hui, nous pouvons dire que le Centre d'Affaires LuxEtoile s'est bien intégré et imprégné sur le marché luxembourgeois. Notre formule semble être payante étant donné qu'en six ans, notre surface de bureaux a quadruplé et nous pouvons de plus offrir à nos



clients la possibilité de louer des places de parking. Les techniques de communication ne cessent de se développer, les entreprises évoluent également et donc leurs besoins sont de plus en plus précis et... complexes. Dans notre business, nous nous devons donc d'être au courant de toutes ces évolutions ; c'est un apprentissage continu qui nous apporte notre satisfaction et bien sûr aussi celle de nos clients.

2. A quel type de clientèle vous adressez-vous ?

Au départ, nous proposons des locations de bureaux meublés et équipés en télécommunication. On peut donc dire que notre clientèle est surtout axée vers des fonctions administratives et donc bureautiques. C'est cela l'idée de base. Cependant chez LuxEtoile, nous faisons tout au mieux pour satisfaire les besoins exacts de nos clients. Avec >

eux nous ciblons les équipements dont ils auront l'utilité, les conseillons sur l'ameublement, le choix de leur matériel informatique, les orientons vers les fournisseurs appropriés et les accompagnons dans leur déménagement et installation chez nous.

Nous avons donc la capacité d'équiper des bureaux allant des plus simples au plus sophistiqués (exemple : cabinet dentaire). Notre clientèle peut donc être très variée.

De plus, le dénominateur commun que nous voulons arborer est le fait qu'au-delà d'offrir des services propres à un Business Center, nous adoptons une attitude de partenaire dans le développement de nos clients.

3. Quels types de services mettez-vous à la disposition de vos clients ?

A nouveau cela dépend des besoins spécifiques de nos clients. Certaines sociétés sont tout à fait autonomes, possèdent leurs machines et leur personnel et d'autres, souvent de plus petites structures font appel régulièrement à nos services. Ces services peuvent aller de la simple rédaction, envoi de fax/mail, photocopies, traduction, etc. à l'organisation d'événements plus conséquents tels que meetings ou organisation de voyages d'affaire. La domiciliation de sociétés est une activité qui marche bien aussi. Il s'agit en fait de bureaux virtuels et notre propre personnel se charge de l'accueil et du transfert téléphonique, la réception et le renvoi des courriers et des colis à leur propriétaire respectif. Nous sommes aussi en mesure d'orienter nos clients vers des intermédiaires pour des services que nous ne prestons pas en soi, comme des fournisseurs de matériel informatique, des commissaires aux comptes... Le principe de LuxEtoile en terme de dispensaire de services d'être un one-stop shop.

4. Comment vous positionnez-vous par rapport à ceux de la concurrence ?

Les services proposés dans les différents centres d'affaires sont généralement identiques. Certain se démarquent des autres par leur grandeur, leur position stratégique ou leur renommée.

Chez nous ce qui importe c'est la proximité avec le client. Nous sommes situés à deux pas du centre ville tout en gardant un bon rapport

besoins de nos clients et de leur secteur d'activité. La plupart des services de base sont identiques mais nous avons toujours cette politique d'accompagner nos clients dans leur développement ce qui, d'une part, nous permet de garder un lien vivant et évolutif avec le client. Mais il est clair que, d'une manière générale, c'est au niveau du secteur des nouvelles technologies, informatiques et télécommunications, qu'évolue la demande de services.



qualité/prix dans nos services et en gardant un contact régulier avec nos clients. Cette proximité avec le client, traduit dans un bon rapport de qualité/prix est rendue possible grâce à la politique générale de LuxEtoile qui ne recherche pas pour le compartiment business center une rentabilité « à tout crin », ce segment d'activité devant assurer une part des remboursements des acquisitions immobilières.

5. Voyez-vous une évolution de la demande de services de vos clients ?

Comme dit plus haut, les services peuvent différer en fonction des

6. Comment voyez-vous l'évolution de votre secteur d'activité au Grand Duché ?

Le secteur des services et de l'immobilier sont les branches qui marchent le mieux pour l'instant à Luxembourg. Les sociétés étrangères ne cessent d'affluer, des petites structures locales naissent tous les jours, pour elles il est plus facile de débiter dans un centre d'affaires comme LuxEtoile. C'est tout d'abord plus avantageux pour commencer et ensuite il y a toute l'assistance et l'expérience des professionnels de LuxEtoile qui leur apporte leur aide pour débiter au mieux leur business à Luxembourg.

Après un certain temps, les sociétés s'envolent de leurs propres ailes, sont autonome. D'autres deviennent 100% autonomes tout en restant dans nos locaux ou encore certaines sont très satisfaites de nos prestations de services et conservent cette manière de travailler par la suite.

Mais il est bien évident que le nombre de création de sociétés au Grand Duché est en augmentation, ce qui profite à notre secteur d'activités. De plus, l'effet de la mise en marche du TGV Luxembourg – Paris accentue encore l'épanouissement de la demande de services comme les nôtres.

7. LuxEtoile fait-il partie d'un réseau plus vaste de business centers ?

Un jour peut-être, LuxEtoile Business Center figurera parmi les grands noms du secteur à travers le monde tels que Regus, ServCorp ou encore Alter Domus. Mais cela ne rentre pas pour l'instant dans la politique de développement de la société qui ne dispose pas encore de réseau autonome. Si nous rentrons dans cette optique, nous y rentrerons étape par étape.

8. Pouvez-vous nous exposer vos projets de développements pour les cinq prochaines années ?

Notre objectif premier est une conquête plus prononcée encore de surface de bureaux. Une surface mise en location de quelque 2000 à 2500 mètres carrés pour posséder une masse critique de bâtiments pour commencer sur le Grand Duché avant d'envisager d'autres localisations dans des zones belges, françaises ou allemandes. Le développement plus généralisé de services informatiques liés à l'innovation technologique de ce secteur fait également partie prenante de nos objectifs.

La clientèle belge est plus



particulièrement visée car elle semble souvent soumise à des prix fort élevés dans d'autres business centers en Belgique.

9. Pensez-vous que la sauvegarde d'un climat familial dans votre rapport au client est un critère de qualité durable ?

Bien sûr, et comme dit plus haut c'est même l'un de nos atouts ! LuxEtoile c'est comme une grande famille, la proximité avec nos clients est une chose importante chez nous tout en gardant de bonnes barrières professionnelles. Nous nous devons de dialoguer, d'écouter nos clients, de répondre au mieux à leur besoin. A terme, chacun connaît l'autre, on se côtoie autour d'un café ou d'un repas, à la sortie d'une réunion, etc. Au sein des clients de LuxEtoile nous avons vu se créer des amitiés, des partenariats professionnels et même des mariages. Pourquoi ne serait-ce pas un critère de qualité ? Par ailleurs, parmi notre clientèle, différentes sociétés qui nous avaient fait confiance à notre création en 2001 sont toujours clientes chez nous. Ce côté dit « familial » doit être

aussi entendu comme une écoute à la recherche perpétuelle d'accords win-win avec nos clients.

>|

LuxEtoile Business Center

Mail : michel@luxetoile.net

Site Web : www.luxetoile.lu