



BIENVENUE

SUR

ASTORE
DIGITAL PROCUREMENT SOLUTIONS

Welcome Pack Astore pour les hôtels - *Septembre*¹ 2023

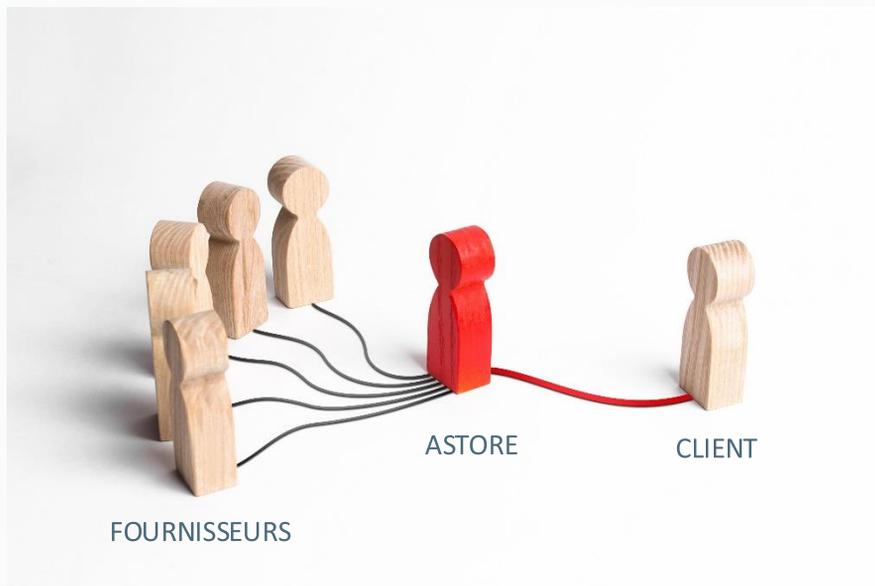
QU'EST-CE QU'ASTORE ?

Astore est le nom de l'organisation Achats d'Accor. Elle est également connue sous le nom de Accor Global Procurement Organisation (Accor GPO ou GPO).

Astore agit en tant qu'intermédiaire entre vous et les fournisseurs, en recherchant les meilleurs fournisseurs et en négociant les prix et les conditions pour vous.

En tant que partenaire achats, nous avons pour objectif de vous aider à rationaliser vos opérations achats et à faciliter vos relations avec les fournisseurs.

Pour en savoir plus sur notre organisation achats, consultez notre site officiel Astoreprocurement.com : www.astoreprocurement.com



QUELLES SONT LES SOLUTIONS NUMÉRIQUES D'ASTORE EN TERME D'APPROVISIONNEMENT ?

Chez Astore, nous avons développé différents outils qui visent à simplifier la façon dont nous travaillons avec vous et à faciliter vos processus d'achat auprès des fournisseurs *référéncés**.

- Annuaire fournisseurs (catalogue des catégories et des fournisseurs)
- E-ordering (commande électronique)
- Solution de gestion des rémunération

Découvrons les outils Astore !

AstoreProcurement.com* est le site web général d'Astore où vous pouvez trouver des informations sur notre organisation Achats, notre catalogue de catégories et notre offre de services.

Bonne nouvelle ! Sur ce site, vous trouverez l'**annuaire fournisseurs**, une **liste des fournisseurs désignés par Astore** par pays. Vous pouvez rechercher un fournisseur par catégorie de produits et de services et accéder à ses coordonnées.

À QUOI SERT ASTOREPROCUREMENT.COM ?

DÉCOUVRIR ASTORE

- Organisation mondiale
- Catalogue de catégories
- Offre de services
- Solutions numériques

RECHERCHE DE FOURNISSEURS

- Description de l'offre du fournisseur
- Conditions d'achat et de livraison
- Catalogues
- Coordonnées du fournisseur

QUELS SONT LES PRINCIPAUX AVANTAGES D'ASTOREPROCUREMENT.COM ?

- Vous donner une **visibilité sur les** catégories, les services et les fournisseurs d'Astore.
- Vous fournir un **accès direct aux fournisseurs référencés, à leurs coordonnées et aux conditions négociées par Astore** par l'intermédiaire de l'annuaire fournisseurs.
- Un **accès "partout et à tout moment"** pour consulter les fournisseurs locaux et internationaux d'Astore
- **Vous n'êtes pas sur Astore Shop ?** Bonne nouvelle, l'annuaire fournisseurs vous donne accès à tous nos fournisseurs référencés et à leurs coordonnées !

COMMENT EST-CE QUE JE PEUX ACCÉDER À ASTOREPROCUREMENT.COM ET À L'ANNUAIRE FOURNISSEURS ?

Astoreprocurement.com est disponible via le lien suivant : www.astoreprocurement.com

Pour plus d'informations sur l'annuaire fournisseurs, cliquez [ICI](#).



Vous devez demander un compte pour accéder à l'annuaire des fournisseurs.

Pour demander la création d'un compte, veuillez adresser un ticket au [service client](#).

Veuillez noter que le traitement de la demande peut prendre jusqu'à deux jours ouvrables.

Besoin d'aide pour vous connecter ? Cliquez [ICI](#)

ASTORE SHOP

Astore Shop est une plateforme de **commande** développée par Accor pour les hôtels et les partenaires. Une **boutique en ligne unique** qui couvre tous vos besoins opérationnels avec une large gamme de produits.

Optimisez le processus d'achat **pour vos dépenses opérationnelles en un seul outil** : générez des bons de commande, passez et suivez les commandes, et gérez facilement le processus d'approbation.

Il est possible d'**intégrer Astore Shop avec un système de gestion des stocks** et/ou éventuellement d'une solution de facturation électronique (e-invoicing) de votre choix.

À QUOI SERT ASTORE SHOP ?

RECHERCHER DES PRODUITS ET DES FOURNISSEURS

- Un large éventail de produits et de fournisseurs
- Cahiers de référencement pour guider vos équipes afin qu'elles respectent les normes de la marque

COMMANDER ET SUIVRE

- Commander directement auprès des fournisseurs référencés
- Suivre vos commandes dans l'outil
- Renouvellement de commande facile grâce aux listes de favoris

GÉRER LES PROCESSUS D'APPROBATION

- Gérer et approuver les commandes de vos équipes grâce à des flux de validation (workflows)

Si vous êtes intéressé par l'intégration d'Astore Shop à un système de gestion des stocks, veuillez contacter votre contact commercial local Astore.

QUELS SONT LES PRINCIPAUX AVANTAGES DE L'UTILISATION D'ASTORE SHOP ?

- **Un site unique** pour tous vos achats opérationnels quotidiens
- **Centralisation des achats** de votre établissement dans un seul outil
- Garantie de bénéficier **des conditions générales d'Astore et des prix négociés** avec les fournisseurs référencés
- Accès aux fournisseurs de F&B, de Consumer Goods et de FF&E **en un seul endroit**
- Des solutions **qui soutiennent votre transition vers des pratiques d'approvisionnement durables**
- Gestion simple du processus d'achat de votre organisation grâce à des **flux d'approbation dédiés et à des fonctionnalités de gestion des commandes.**

COMMENT EST-CE QUE JE PEUX ACCÉDER À ASTORE SHOP ?

Pour accéder à votre boutique locale, vous trouverez ici les liens vers les boutiques de chaque pays : [Astore Shop - Comment y accéder.](#)

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Astore Shop, veuillez regarder notre [tutoriel vidéo de 4 minutes "Vos premiers pas sur Astore Shop"](#).

Pour plus d'informations et de vidéos sur Astore Shop, cliquez [ICI](#).



Pour demander un compte Astore Shop, veuillez contacter votre contact commercial Astore. Il vous enverra la liste des documents et vous expliquera la marche à suivre.

Veuillez noter que certains fournisseurs vous demandent d'ouvrir un compte client administratif dans leur système avant de pouvoir commander leurs produits via Astore Shop.

Ces demandes de création de comptes administratifs, qui transitent souvent par le service clientèle, dépendent du temps de réponse du fournisseur.

ASTORE SUITE

Astore Suite est notre **solution de gestion des rémunérations**.

Les fournisseurs sont invités à déclarer leurs revenus avec les clients d'Astore par le biais de cet outil.

Certains clients et hôtels sont tenus de vérifier les montants déclarés par les fournisseurs dans Astore Suite. C'est ce qu'on appelle le **processus de "contrôles déclaratifs"**.

Votre contact commercial Astore vous indiquera si vous devez le faire.

À QUOI SERT ASTORE SUITE ?

CONTRÔLES DÉCLARATIFS

Vous avez été invité à participer à une campagne de contrôles déclaratifs. Ce processus vous permet de vérifier vos dépenses auprès de fournisseurs référencés et de garantir le versement de la rémunération.

Dans Astore Suite, vous pourrez :

- Vérifier les déclarations de chiffre d'affaires des fournisseurs dans le module dédié "contrôles".
- Discuter et convenir avec vos fournisseurs des montants déclarés

Remarque : vous recevrez un email avant l'ouverture de la campagne de contrôles déclaratifs pour vous informer des étapes à suivre. L'équipe back-office achats d'Astore vous fournira également des tutoriels vidéo et des lignes directrices.

QUELS SONT LES PRINCIPAUX AVANTAGES DE L'UTILISATION D'ASTORE SUITE ?

- **Sécuriser la redistribution des rémunérations** suite aux dépenses réalisées auprès des fournisseurs référencés
- Disposer de toutes les déclarations des fournisseurs **en un seul endroit** (pour plusieurs campagnes)
- Discuter et convenir des déclarations **avec les fournisseurs directement dans l'outil**
- Visualiser et exporter un historique de vos contrôles déclaratifs

COMMENT EST-CE QUE JE PEUX ACCÉDER À ASTORE SUITE ?

Astore Suite est disponible via le lien suivant : <https://www.astoresuite.com/>

Pour plus d'informations sur le processus des contrôles déclaratifs, veuillez regarder ce [tutoriel vidéo](#) de 5 minutes "[Comment utiliser le module de contrôle](#)".

Pour d'autres questions, veuillez cliquer [ICI](#)



Remarque : vous recevrez un email avant l'ouverture de la campagne sur les contrôles déclaratifs pour vous informer des étapes à suivre. Vous n'avez pas besoin de demander un compte, vous recevrez un email de bienvenue à l'ouverture de la campagne.

Si ce n'est pas le cas, veuillez contacter le [service client](#).

SERVICE CLIENT

Nous vous encourageons à **découvrir notre base de connaissances / F.A.Q** sur le site web de notre service client. Il s'agit d'une excellente source d'information et de soutien sur nos processus et outils achats.

Il constitue **votre premier point de contact pour toutes questions que** vous pourriez avoir sur Astore ou les outils Astore : [Hôtel – Astore Support \(astoreprocurement.com\)](#)

Vous pouvez trouver des informations utiles, tels que des articles, des tutoriels vidéo et des FAQ, le tout en un seul et même endroit.

Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question dans la F.A.Q., **veuillez contacter le service client** (*voir les coordonnées ci-dessous*).

L'ÉQUIPE DU SERVICE CLIENT ASTORE

Le service client d'Astore dispose d'une **équipe** dédiée à l'assistance **en plusieurs langues** : anglais, français, allemand, portugais et espagnol.

Ils sont **disponibles du lundi au vendredi** pour répondre à toutes les questions relatives à Astore.

- Pour les questions d'ordre commercial, par exemple les questions sur la gamme et les services d'approvisionnement d'Astore, la recherche d'un fournisseur ou d'un produit, l'ouverture d'un compte auprès d'un fournisseur,...
- Pour toute question ou problème concernant les outils Astore, par exemple la demande d'un compte Astore Shop, la réinitialisation de votre mot de passe,...
- Pour toute réclamation liée aux commandes ou aux livraisons, le service client est là pour vous aider si vous ne parvenez pas à trouver une solution avec votre fournisseur. Toutefois, nous vous suggérons de contacter directement votre fournisseur pour une réponse plus rapide.

Nous nous efforcerons de **répondre à votre demande dans un délai de deux jours ouvrables**.

Veuillez noter que le service client dépend également du temps de réponse de nos fournisseurs. Les demandes d'ouverture de compte auprès des fournisseurs peuvent prendre plus de deux jours ouvrables.

CONTACT

Pour contacter le service client, veuillez remplir ce [formulaire](#)

Vous pouvez également joindre le service client par téléphone au 01 61 61 60 60

Du Lundi au Vendredi

De 8h à 19h

(prix d'un appel local)

LIENS UTILES

Pour accéder à la base de connaissances, veuillez utiliser ce [lien](#)

MERCI

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de lire ce Welcome Pack.

Nous espérons que les informations fournies vous ont été utiles et vous ont permis de comprendre les utilisations et les avantages de chacun des outils Digitaux Astore.

Nous nous efforçons d'améliorer en permanence votre expérience et souhaitons connaître votre avis sur le contenu de ce Welcome Pack.

Faites part de vos retours dans le cadre de cette enquête de **3 minutes en cliquant sur** le lien ci-dessous ou en scannant le code QR : <https://forms.office.com/e/NQrsuhNSww>

