

PORTRAIT MARINA CHARLES, CONSEILLÈRE VOYAGES SENIOR & EXPERTE HÔTELS

Marina Charles fait partie de celles et ceux qui ont vu naître l'agence. Aux côtés de Marc Leidelinger depuis le début des années 90, elle a assisté à la transformation du voyage d'affaires. Elle nous explique son expérience et son intérêt particulier pour les hôtels.

Salut Marina, tu es Conseillère Voyages Senior et Experte Hôtels, pourrais-tu nous raconter ton parcours avant ton arrivée chez FREQUENT FLYER TRAVEL PARIS ?

Plus jeune, je voulais devenir Hôtesse de l'air et partir à la découverte du monde. Originaire de Bretagne, on peut dire que j'avais l'horizon dégagé. Et lorsqu'il a fallu choisir après le bac, je n'ai pas hésité à m'inscrire pour effectuer un **BTS Tourisme**, j'avais choisi une option « Forfait et Production » ce qui m'a permis d'acquérir quelques bases techniques et de démarrer immédiatement en **Billetterie Affaires**.

J'ai obtenu mon premier poste au sein d'une petite agence, Place de la Madeleine à Paris, où je travaillais avec une personne expérimentée qui m'a tout appris car nous n'étions que deux.

A cette époque, tout était manuel.

Je me souviens, nous avions des carnets de billets de train vierges accompagnés de fiches tarifaires selon le point de départ et la destination.

Lorsqu'un client souhaitait nous acheter un billet, nous regardions l'équivalent tarifaire selon le nombre de kilomètres indiqué sur nos fiches, puis nous contactions la SNCF par téléphone pour communiquer la date et l'heure à un opérateur qui à son tour nous confirmait la voiture et la place afin que nous les reportions par écrit sur notre carnet de titres.



Pour l'aérien, c'était un mix, nous réservions les vols sur un logiciel qui s'appelait Alfa 3 et nous reportions toutes les informations manuellement sur un billet papier.

Au début des années 90, rien n'était encore dématérialisé, c'était un autre monde comparé à ce que nous sommes capables de faire aujourd'hui.

Puis un jour, j'ai lu une annonce qui proposait un poste plus intéressant, à deux pas de l'agence où je me trouvais. Je me suis présentée et ce fut mon premier entretien avec Marc Leidelinger, qui était alors Chef d'agence. Il m'a embauché et c'est ainsi que je suis devenue Conseillère Voyages d'affaires chez Paris Centre Voyages.

L'EXCELLENCE AGILE AU SERVICE DE VOS VOYAGES

HUMAIN - SERVICE - TECHNOLOGIE

☎ Tél : +33 1 53 46 67 10 - Fax : +33 1 53 46 67 20

@ Email : contact@fftparis.com - Site : www.fftparis.com

✉ Adresse : 63 bis avenue Ledru Rollin - 75012 PARIS - FR

SAS au capital de 95 885 Euros - RCS Paris : 435 134 168

SIRET 43513416800010 - Code APE 7911Z - Assurance RCP : HISCOX
Garantie Financière : Groupama - IATA 20242084 - IM075100182

Mais cela n'a pas duré longtemps car Marc est rapidement parti pour aller rejoindre une des agences les plus réputées de Paris, **Bouzy Voyages, très connue pour servir essentiellement des célébrités.**

Lorsqu'il m'a appelé pour me dire qu'un poste était disponible, je n'ai pas hésité une seconde.

C'était la belle époque, nous avions des clients prestigieux. C'est durant cette période que j'ai commencé à servir une grande famille issue de la noblesse vénitienne, des acteurs et V.I.P de tous genres.



Certains, d'ailleurs, font à ce jour toujours partis de ma clientèle et ceci depuis 1991, et après avoir servi les parents, je gère maintenant les enfants et... qui sait... bientôt les petits enfants, j'espère !

Chez Bouzy, l'objectif, lorsque nous servions des clients prestigieux, était de fournir un **service irréprochable, impeccable sur toute la ligne.**

Marc avait rejoint l'agence en qualité de Conseiller Voyages, il a donc lui aussi connu cette exigence du quotidien. **Fournir un service ultra personnalisé et proactif est, je crois, le secret pour conserver la confiance et la fidélité de nos clients.**

En tant que Conseiller Voyages, **je représente la mémoire voyages de mes clients**, je sais comment ils souhaitent voyager, dans quelles conditions, avec qui. Je sais ce qu'ils veulent et comment ils le veulent. Ils m'appellent me donnent les dates et heures et me laissent gérer sans avoir besoin de m'en dire davantage.

Et puis, l'agence Bouzy s'est fait racheter par Rosenbluth et Marc est redevenu Chef d'Agence. Nous y sommes restés 10 ans. Je dis « nous » car **lorsqu'il est à nouveau parti pour créer Frequent Flyer Travel Paris, là encore, je l'ai suivi sans hésiter. J'avais confiance en lui. Je savais qu'il connaissait le métier et surtout que c'était un bon gestionnaire.**



J'ai été la première à rejoindre l'agence, suivie très vite par d'autres collègues qui eux aussi sont toujours présents actuellement.

Je peux dire que j'ai été la première à connaître Marc et à avoir assisté non seulement à la naissance de l'agence Frequent Flyer Travel Paris mais également à la naissance d'un président et chef d'entreprise.

Le fait que Marc ait été un agent, comme moi, de l'avoir vu travailler, fait que je suis sûre qu'il sait de quoi il parle, et je pense que cela fait partie des raisons de ma présence à ses côtés tout au long de ses années.

Quelles sont les spécificités de ton poste au sein de l'agence ? Pourrais-tu nous expliquer en quoi consiste ton rôle exactement ?

J'ai toujours travaillé comme Conseiller en voyages d'affaires. Aujourd'hui je suis Experte et je gère un portefeuille de clients que je connais bien et qui me suivent depuis plusieurs années. De plus, **j'ai pu parallèlement développer mon expertise sur les hôtels.**



C'est un secteur qui m'a toujours intéressé...enfin... ce sont surtout mes clients qui ont fait que je m'y suis intéressée de près !

Servir une clientèle exigeante nécessite une excellente connaissance des fournisseurs.

Quels types de service, quelle catégorie, quel tarif négocié, quels avantages, accueil voyageur, etc... Alors de fil en aiguille, j'ai commencé à recevoir différents fournisseurs hôteliers et je suis ensuite devenue un point d'entrée au sein de l'agence. Cette position m'a encouragé à restituer mes entretiens par des comptes rendus envoyés systématiquement à mes collègues, qu'ils soient conseillers voyages, commerciaux ou même chargés de clientèle.

J'effectue également les tests outils pour étudier leur ergonomie, afin de les utiliser au mieux.

Je participe à la coordination du chargement des tarifs négociés soit en partenariat avec la centrale de réservation référencée soit en direct avec les clients et les hôtels. Je mets à jour notre base de données fournisseurs hôtels que ce soit pour le référencement, les contrats, les intégrations au sein de notre mid-office et enfin j'assure une coordination de A à Z avec l'aide de notre service Support R&D.

Comment vois-tu l'évolution de ton métier ?

Dans notre métier, les gens ne se rendent pas forcément compte de la masse d'information que nous devons intégrer.

Pour être réactifs et performants, nous devons tout connaître. Dans l'aérien par exemple, il faut maîtriser les classes de réservation selon la compagnie, les services proposés à bord, les cabines spécifiques, et bien évidemment, tout est différent d'une compagnie à une autre. Pour les loueurs de voiture, le ferroviaire ou l'hôtellerie, c'est la même chose, les tarifs varient selon différents critères, tous très spécifiques en fonction du fournisseur.



On doit tout avoir en tête pour être rapide, d'où l'importance de l'expérience qui est un impératif dans notre métier. On doit se former tout au long de notre carrière, sans quoi on peut être rapidement dépassé.

Bien que désormais tout soit en ligne et accessible par simple clic, je pense que notre expertise est essentielle. Notamment en cas de défaillance d'un fournisseur sur la chaîne du voyage. Lorsque vous avez une agence 100% en ligne, le service client est généralement quasiment inexistant.

De même pour la recherche des meilleurs tarifs, l'expertise humaine reste encore une des valeurs les plus sûres. Je suis confiante sur l'avenir de mon métier. Plus on se digitalise, plus on a besoin de l'humain, afin de proposer un service haut de gamme.

Est-ce qu'il y a un projet ou une action dont tu es particulièrement fière ?

Nous avons adhéré depuis peu au **réseau international Virtuoso**. C'est un cercle assez fermé qui propose des avantages exclusifs sur l'hôtellerie.



Quelques prérequis sont obligatoires afin d'intégrer le réseau ! Certains facilement vérifiables, tels que dégager des bénéfices, avoir des équipes bilingues français/anglais et bénéficier d'une excellente image sur son marché de référence ; et d'autres, qu'il a fallu démontrer, comme par exemple, entretenir de très bonnes relations avec les fournisseurs hôteliers et les compagnies aériennes.

Cela a été beaucoup de travail pour compiler l'ensemble des éléments exigés, et ce n'est qu'après vérification et validation de tous ces éléments que Frequent Flyer Travel Paris a été acceptée au sein du réseau et peut aujourd'hui bénéficier des offres exclusives Virtuoso.

Cette intégration, c'est comme une forme de reconnaissance du travail de l'agence tout au long de ces dernières années. C'est une manière pour nous d'être valorisés et reconnus. Cela permet aujourd'hui à mes collègues de proposer un niveau de service supplémentaire, notamment à nos clients les plus exigeants.

Oui, je peux dire que ce projet est une grande fierté.

Quels sont tes hobbies ou passions ?

J'aime cuisiner... surtout depuis que j'ai découvert une sorte de super robot multifonctions qui me permet d'effectuer un grand nombre de recettes différentes mais de préférence ... sucrées ! Mon péché mignon !



Mes confitures, dont profitent allègrement mes proches collègues, sont également très appréciées et je suis souvent en rupture de stock, incapable de répondre à leur demande... il faut dire que nous partageons la même gourmandise !

Quelle est ta devise dans la vie ?

Toujours faire au mieux. Je suis quelqu'un de constant, **je fais toujours le maximum**, je pense que c'est pour cela que aujourd'hui j'ai gagné non seulement la confiance de mes clients mais également celle de mes collègues.