

PORTRAIT CARINE BENEI, ACCOUNT MANAGER

Carine Benei est membre de l'équipe des **chargés de clientèle** Frequent Flyer Travel Paris. Engagée, Carine fait également partie du **comité Développement Durable** de l'agence, et nous explique comment elle réussit à concilier aspirations personnelles et professionnelles.

Salut Carine, tu es Account Manager, pourrais-tu nous raconter ton parcours avant ton arrivée chez FREQUENT FLYER TRAVEL PARIS ?

Au départ, je me destinais à devenir puéricultrice. Lorsque j'ai passé le concours d'infirmière, je me suis très vite confrontée à la réalité du terrain. J'ai démarré par des stages dans des services un peu « compliqués » comme les urgences ou la gériatrie-psychiatrie. A 18 ans, j'ai réalisé que je n'avais peut-être pas la maturité nécessaire pour affronter cet environnement éprouvant.

J'avais besoin de me réorienter. Je me suis souvenue que j'adorais parler les langues étrangères et plus particulièrement l'anglais et l'espagnol.



C'est comme ça que **j'ai décidé de partir en Irlande**, en tant que **jeune fille au pair pendant 6 mois**. J'ai adoré cette période, en dehors du fait de constater mes progrès en anglais. C'était la première fois que je me retrouvais seule à plusieurs milliers de kilomètres. Cette expérience a été très structurante et m'a permis de me dépasser.

A mon retour, je n'avais qu'une idée en tête : **voyager !**

J'ai donc entrepris un **BTS Vente et Production Touristiques** sur 2 ans. Très orientée loisirs, cette formation m'a permis de faire mes premières armes chez Thomas Cook, où j'ai découvert la billetterie et l'assemblage de prestation de voyages, en fonction du besoin client et de son itinéraire, ce qu'on appelle plus communément la production.



J'ai ensuite intégré l'**ESCAET**, après avoir pris un job chez Expedia, en qualité de backoffice Agent. Je faisais du full filment toute la journée, cela aussi a été une expérience très structurante (sourires).

J'ai intégré un Bachelor à Aix en Provence puis j'ai pris la spécialisation en **Master Corporate Travel**. Je garde un excellent souvenir de ces années d'études, sur tous les plans.

Après l'obtention de mon diplôme, c'est au salon TOP RESA, munie de mon CV, que j'ai rencontré le Directeur Commercial de Frequent Flyer Travel Paris. On a discuté, je lui ai remis mon dossier et 3 semaines plus tard j'étais reçue par leur service de recrutement et j'ai démarré le 3 décembre 2013 à mon poste actuel.

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

Pourrais-tu nous expliquer en quoi consiste ton rôle : quelles spécificités et quelles interactions tu mets en œuvre avec les autres services ?

La fonction de chargée de clientèle est au carrefour de l'ensemble des services de l'agence.

Il faut être sur tous les fronts et faire de l'accompagnement au changement en permanence, aussi bien en interne qu'en externe.

Que ce soit pour l'implémentation d'un nouvel outil ou d'un nouveau client, les process sont les mêmes : on recense un besoin, on évalue le cahier des charges, on identifie le meilleur procédé, on communique, on implémente, on teste, on valide, on améliore, on communique.

Avec un objectif permanent : garantir l'adoption des améliorations envisagées et notre qualité de service. Prendre conscience de certaines lacunes, de reconnaître qu'à un moment et bien, on peut faire mieux. Toujours aller au-delà des attentes. Je pense que c'est ce qui fait progresser et puis **c'est également cette quête du mieux qui crée l'innovation.**

Peux-tu justement nous parler des innovations Frequent Flyer Travel Paris avec cette nouvelle offre DD ? Quels sont les avantages ?

Pour les entreprises, il s'agit de les aider à réduire leur impact carbone sur l'environnement. Sachant que notre écosystème tourne essentiellement autour de prestations polluantes, l'industrie du voyage représente l'une des empreintes la plus significative.

Et puis **cette réduction de l'empreinte carbone permet également de générer des économies sur le budget voyages.** Cela démontre bien que la pratique respectueuse de l'environnement est également vertueuse pour la compétitivité des entreprises.

Pour les voyageurs, c'est prendre conscience que les ressources de la planète ne sont pas infinies et contribuer à la protection de l'environnement. C'est peut-être également concilier valeur et équilibre, personnels et professionnels, tout en contribuant aux économies de l'entreprise pour laquelle on travaille.



Comment vois-tu l'évolution de ton métier ?

Je vois mon métier comme une sorte de **plateforme de connaissances 360° au sujet des bonnes pratiques voyage**, avec une large part dédiée aux technologies.

L'objectif d'un Account Manager étant de garantir la satisfaction d'un client, son expertise doit lui permettre de faire de l'audit et du conseil par exemple.

Aujourd'hui, la frontière entre l'agence de voyage d'affaires et l'entreprise est de plus en plus fine. En tant qu'AM on peut facilement devenir Travel Manager ou acheteur au sein de l'entreprise, ce serait d'ailleurs une bonne chose pour permettre des partenariats plus vertueux, entre l'entreprise et l'agence de voyage.

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

Oui, le **lancement prochain de notre offre verte**. C'est un projet qui me tient vraiment à cœur. J'ai la chance de faire partie de l'équipe qui l'a initié en 2014 et **je suis convaincue qu'il répond à un besoin identifié et adapté à nos clients**.

Par ailleurs, **le développement durable est un sujet transverse, qui le rend naturellement très intéressant, il couvre l'économie, la politique, l'écologie, le sens que l'on donne à notre humanité**.

C'est un sujet important, **la planète est l'affaire de tous**. Ce n'est pas qu'une tendance à la mode.



Au-delà des obligations réglementaires, il s'agit de valeurs fortes à partager et qui peuvent fédérer toute une entreprise. Il s'agit de protéger notre environnement pour les générations futures mais également pour notre propre futur.

Quels sont tes hobbies ou passions ?



Je cours régulièrement, j'ai un grand besoin de m'oxygéner au sens propre comme au figuré. Être au contact de la nature, c'est ce qui me permet d'être alignée avec ce que je suis.

Je fais également partie des **bénévoles WWF** en participant au nettoyage des forêts lors de différents Eco Trail en Ile de France. Une façon de rendre à la nature ce qu'elle me donne lorsque je cours.

J'ai aussi la **passion des voyages**, avec mon compagnon, nous faisons en sorte de partir loin, pour le dépaysement et la découverte d'autres cultures.

C'est un moyen d'appréhender les différences et les modes de vie et surtout de réaliser la chance que nous avons.

Quelle est ta devise dans la vie ?

Carpe Diem