

## LA FORCE D'UN SERVICE CLIENT INTÉGRÉ

Depuis plus de 15 ans, nous nous inscrivons dans une démarche d'amélioration continue de nos services. Présent au quotidien pour vous conseiller ou tout simplement répondre à vos questions, notre service client est au cœur de notre organisation et en contact direct avec tous les services support de notre agence pour vous apporter des réponses rapides et précises.

**Nos équipes sont regroupées sur un site unique** permettant ainsi à toutes les équipes de se mobiliser et d'échanger à tout instant :

- Concentration des compétences,
- Rapidité dans la prise de décisions, fiabilité et simplicité,
- Consolidation des dossiers et des informations,

**Qualité et efficacité des services, agilité, transparence et contrôle sont les priorités de nos partenariats avec nos clients.**

## L'INVESTISSEMENT DANS LES HOMMES ET LES FEMMES, CRITÈRE DE QUALITÉ N°1

**CHACQUE CONSEILLER EST RECRUTÉ SELON DES CRITÈRES BIEN DÉFINIS :**

- 4 ans d'expérience minimum dans le voyage d'affaires,
- Savoir-être et qualité du Servicing,
- Niveau BAC +2 minimum,
- Multilingue (à minima français/anglais), nos conseillers parlent également l'espagnol, l'allemand, l'arabe et le portugais.

**Aujourd'hui, notre service client intégré compte plus de 65 conseillers en voyage d'affaires dont 15 sont dédiés au suivi 24/24 de nos clients qui voyagent à travers le monde.** Chaque conseiller voyage est polyvalent, et possède une vision globale de tout le processus depuis la réservation jusqu'au service après-vente, incluant la gestion de la facturation. Nous attachons une très grande importance à la relation avec nos clients, aussi chaque conseiller dédié est formé aux besoins et procédures voyages des entités liées à votre projet.

## NOS ENGAGEMENTS :

- Maîtrise de votre environnement technologique,
- Parfaite connaissance de votre politique voyages et objectifs d'économies,
- Spécialiste des techniques tarifaires aériennes et ferroviaires,
- Logique d'économies sans dégradation du confort.

**93 % de nos clients nous recommandent (étude de satisfaction 2015)**

## Contactez-nous !

**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](mailto:contact@fftparis.com) - Site : [www.fftparis.com](http://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