

## TÉLÉTRAVAIL ET QUALITÉ DE SERVICE

Dans le cadre de son engagement à maintenir un haut niveau de **qualité de service**, Frequent Flyer Travel Paris crée des postes en télétravail dès 2005. Ce parti pris RH permet aujourd'hui à l'équipe 24H de travailler à 100 % de son temps en télétravail. Les autres collaborateurs de l'agence travaillent 2 à 4 jours par semaine depuis leur domicile, sur la base du volontariat et plus récemment certains collaborateurs recrutés en province sont également télétravailleurs à 100 %.

### Le poste de travail : pensé au service de la productivité, du bien-être des salariés et de nos clients

Dans cet objectif, nous avons pensé des postes de travail étudiés pour le **bien-être de nos conseillers**. Cet investissement est directement lié à la productivité de nos équipes et à la qualité de service client.

Ainsi, chaque conseiller voyages, qu'il soit présent sur site ou en télétravail, dispose des meilleures ressources matérielles pour lui permettre d'effectuer ses missions dans les règles de l'art : surface de travail optimisée, insonorisation, luminosité, qualité de l'air, température mesurée, et siège adapté, sont des points importants et pris en compte dans l'ergonomie des postes de travail dont les objectifs de maintien sont couverts et revus chaque année.

### Des bénéfices tangibles

- Notre productivité augmente de 15% lors des périodes de télétravail,
- Nos collaborateurs s'absentent moins et sont moins stressés notamment par les temps de trajets,
- Nous accompagnons vos voyageurs avec plus d'efficacité et de qualité.

### Plus de services personnalisés

Grâce à ce mode de fonctionnement, nos conseillers délivrent un service à haute valeur ajoutée, au bénéfice de votre entreprise et de vos voyageurs :

- Proactivité avant, pendant et après votre voyage,
- Optimisation du temps entre les correspondances,
- Prévention de la perte des bagages à l'aide d'objets connectés,
- Choix de l'hôtel et proposition d'avantages exclusifs,
- Information proactive sur les retards ou annulation de vol,
- Accompagnement des voyageurs en cas de demande d'indemnisation.

**L'excellence passe également par des modes de travail différents et innovants, au service de tous.**

**Notre politique RH consiste donc à prendre soin de nos collaborateurs pour qu'ils prennent soin de vous.**

### 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