

**INTERVIEW MICKAEL DELAUNAY
ACCOUNT MANAGER**

Expérimenté, collaboratif et impliqué, Mickael Delaunay fait partie des tous premiers membres de l'agence Frequent Flyer Travel Paris. Rencontre avec un Account Manager attentif.



Bonjour Mickael, quel a été votre parcours et depuis combien de temps travaillez-vous chez Frequent Flyer Travel Paris ?

M.D. : Je travaille chez Frequent Flyer Travel Paris depuis 16 ans. J'ai l'immense privilège d'avoir assisté à sa création. A l'époque, j'étais billettiste affaires chez Rosenbluth International. C'est là que j'ai rencontré Marc, notre Président et que j'ai été formé par Olivier Angibaud, notre actuel Directeur des Systèmes Informatiques. J'ai participé à différents projets transverses avant de

me spécialiser dans la fidélisation de notre portefeuille clients. Je suis Account Manager depuis 2009 et mon rôle est d'anticiper les attentes de mes clients, de les accompagner dans une meilleure compréhension de leurs besoins et d'encourager toutes les actions d'amélioration pour développer la satisfaction.

Quelles sont vos principales activités au quotidien ?

M.D. : Mes activités sont assez diversifiées. Je veille à **entretenir d'excellentes relations avec mes clients**. Pour cela, je suis attentif au bon fonctionnement de leur compte. Je travaille également avec nos différents partenaires fournisseurs pour évaluer avec eux les meilleures opérations à proposer à nos clients. Enfin, **j'accorde également une attention particulière à travailler en synergie avec mes autres collègues Account Managers**, j'échange avec eux sur les bonnes pratiques selon le profil de nos portefeuilles clients respectifs et j'évalue avec ce que nous pouvons optimiser dans notre fonctionnement. Je communique également beaucoup avec les autres services : support, pricing et nos conseillers voyages. Toutes ces actions me permettent de vendre les produits et services les plus appropriés, en fonction des attentes de nos clients et de ce que nous savons faire de mieux.

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

Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre travail ?

M.D. : Mon poste n'a jamais cessé d'évoluer au fil des années, ce qui m'a permis de monter régulièrement en compétence. Aujourd'hui, par exemple, avec l'évolution des outils, la complexité des modes opératoires, notamment dans les projets d'intégration technologiques de nos clients, **il est essentiel d'apporter du conseil et de rechercher la meilleure option.** Un Account Manager ne peut plus se satisfaire d'attendre que son client lui demande d'agir sur tel ou tel sujet. **Il doit être en veille permanente sur TOUS les sujets.** De la bonne évaluation d'une politique voyage, à sa mise en œuvre technologique, en passant par la conduite du changement, l'analyse des économies directes et indirectes, la restitution d'un reporting pertinent...toutes ses actions nécessitent de solides connaissances et valorisent notre fonction. Et puis, humainement, j'ai la chance de faire régulièrement de nouvelles rencontres, de croiser des expériences et horizons professionnels différents.

Quelle est l'anecdote la plus mémorable ou la plus drôle que vous ayez eue à vivre chez Frequent Flyer Travel Paris ?

M.D. : Pas facile de revenir sur 16 années riches en tous points ! Mais sans hésiter, je repense à la surprise que mes collègues ont organisée pour moi à l'occasion d'un événement personnel. Chacun avait réservé son week-end pour m'emmener dans le Morvan. Au programme : déguisement, sport et fête. J'en garde un souvenir vraiment ému. Tous mes collègues s'étaient rassemblés à cette occasion. Au-delà de l'aspect professionnel, c'était pour moi une formidable

manifestation d'amitié. Cela m'avait beaucoup touché.

Quels sont les trois mots que vos collègues utiliseraient pour vous qualifier ?

M.D. : Organisé, prévoyant et bienveillant.

Quelles sont vos activités (ou loisirs) en dehors de votre travail ?

M.D. : Je bricole ma vieille maison que j'ai achetée il y a quelques années ! Je prends aussi plaisir à faire la cuisine, à jardiner et à décorer. Depuis quelques mois mon côté créatif semble vouloir s'affirmer, je pense sérieusement à m'inscrire à des cours dans un atelier de céramique. Les activités manuelles libèrent l'esprit et ça me fait beaucoup de bien.

Quelles sont les qualités que vous admirez le plus chez les autres ?

M.D. : Le courage, la simplicité et la bienveillance.

Quel est votre plus grand rôle ?

M.D. : J'aimerais être maître du temps : le suspendre parfois pour profiter davantage des meilleurs moments et réaliser mes nombreux projets.

Qu'aimez-vous par-dessus tout ?

M.D. : Prendre soin de mon entourage, de ceux que j'aime, les rendre heureux 😊

Quelle est votre devise dans la vie ?

M.D. : Une citation : « Il est grand temps de rallumer les étoiles ». Je suis exigeant et très idéaliste.