

TEMOIGNAGE

**SOCIETE DE SERVICES AUX ENTREPRISES ET AUX COLLECTIVITES
18 500 SALARIES - 140 SITES A TRAVERS LE MONDE****« UNE AGENCE DE VOYAGE C'EST AVANT TOUT UNE RELATION HUMAINE »****Quels ont été les critères qui ont encouragé le choix de Frequent Flyer Travel Paris pour votre entreprise ?**

Le fait que Frequent Flyer Travel Paris soit une agence à taille humaine par opposition aux grands réseaux d'agences intégrés par exemple. C'est une agence, qui a toujours été pour nous, synonyme de proximité, d'écoute et de flexibilité. Par ailleurs, l'agence est toujours restée extrêmement compétitive compte tenu du service apporté.

Une agence à taille humaine, c'est également une forme de garantie. La garantie d'avoir un service sur mesure mais également des interlocuteurs fidèles. Chez Frequent Flyer Travel Paris, nous pouvons témoigner que le turn-over est très faible. Plus de 10 ans que nous travaillons avec l'agence, et nous bénéficions des mêmes conseillers, des personnes impliquées et stables. C'est plus important que l'on ne le croit.

Grâce à cela, l'agence peut instaurer une continuité dans la gestion de la relation client, et notamment avec nos voyageurs. Nous n'avons pas à nous répéter, réexpliquer et reformuler les conseillers sur nos besoins. Chez nous, le turn-over des voyageurs d'affaires est

également assez faible. Il s'instaure une sorte d'habitude, profitable à tous. **Avec le temps, nos voyageurs sont identifiés : les conseillers Frequent Flyer Travel Paris sont donc en mesure d'anticiper et d'apporter un meilleur service à nos voyageurs.** C'est une réelle valeur ajoutée. Rien à voir avec le fait d'appeler une plateforme et de systématiquement tomber sur une personne différente.

Sur quels points l'agence a pu apporter de la valeur ajoutée ?

Frequent Flyer Travel Paris nous a largement aidé dans le développement et l'amélioration des outils technologiques, notamment dans la gestion des SBT du marché. En effet, nous avons évoqué la gestion des abonnements, au niveau de l'outil de réservation, qui devait être améliorée. Lors d'une réservation sur un profil abonné, le tarif s'affichait « plein pot » bien que la personne soit détentricice d'un abonnement. Le temps que le SBT puisse développer la fonctionnalité nécessaire, Frequent Flyer Travel Paris a mis en place un mode opératoire qui nous a malgré tout permis de profiter pleinement de nos réductions.

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

Aujourd'hui, le développement a été livré et le mode opératoire complémentaire, optimisé. Le fait que Frequent Flyer Travel Paris ait pu impulser et coordonner le développement d'une fonctionnalité sur un outil tiers est très appréciable. Par ailleurs, le partenariat entre les voyageurs et l'agence s'est consolidé dans la transmission d'informations lors des déplacements multi-destinations, notamment sur les itinéraires complexes, et vols internes dans les pays étrangers. Parfois, une simple conversation entre un grand voyageur et le conseiller voyage permet de présenter des trajets plus optimisés. **La relation historique entre Frequent Flyer Travel Paris et notre organisation permet un dialogue renforcé** et dans certains cas, le gain de plusieurs heures de trajet.

Comment l'agence s'est-elle adaptée à vos besoins au fil du temps ? Quelles solutions ont été mises en place par exemple ?

Nous avons des exigences très élevées en terme de contrôle de notre politique voyage. Nous souhaitons bénéficier d'un reporting plus développé pour mieux piloter et analyser nos dépenses, comprendre nos destinations, nos voyageurs et nos utilisateurs. Frequent Flyer Travel Paris a beaucoup travaillé avec nos équipes pour mettre en place un outil qui réponde exactement à ce que nous attendions. Aujourd'hui, nous avons accès à un module de reporting très détaillé, ergonomique et facile à appréhender et à traiter pour n'importe quel utilisateur de notre entreprise. Ceci a nécessité des développements. **L'agence a eu une approche très agile et flexible qui a permis un échange quotidien de part et d'autre, pour aboutir à une solution au plus près de nos besoins.**

C'est une réelle satisfaction et un excellent outil de communication en interne.

Quel service idéal attendez-vous ?

Le tout online c'est bien, mais avoir du conseil à la réservation notamment lors de voyage moyen ou long courrier, c'est mieux. L'agence a toute sa place de « service », particulièrement pour les voyages complexes. Il est essentiel de s'appuyer sur son expertise pour avoir un trajet le plus optimisé possible, pour gagner du temps et assurer un confort de voyage en fonction des horaires et des contraintes.

Par ailleurs, la mise en place des analyses sur les potentiels d'économies, spécialement sur les abonnements aériens, est un service qui nous a permis une analyse plus qualitative hors du traditionnel « best buy ». Bien identifier la segmentation des voyages lors des bilans de fin d'année pour évaluer les économies possibles à anticiper au regard de la connaissance de notre fonctionnement, a été une mesure phare. **Anticiper et être proactif sont un must. Et Frequent Flyer Travel Paris le fait déjà.**

Quelles sont vos priorités ?

Proposer le meilleur trajet de voyage au meilleur prix. Et puis surtout, conserver cette qualité d'assistance aux voyageurs via le service 24h/24. Lorsque l'on voyage beaucoup à l'international, il est possible de se retrouver dans des pays où vous n'avez pas de wifi ou d'accès web. Avoir un numéro de téléphone et une vraie personne au bout du fil est important. Qui plus est, un service en langue française. Etre en mesure de parler en français, avec des personnes françaises qui connaissent vraiment le métier, c'est très

rassurant. Et il faut dire que les conseillères de Frequent Flyer Travel Paris sont exceptionnelles. Elles font preuve d'une capacité de réaction très rapide et trouvent toujours solutions à tout. **Avoir la garantie que vos voyageurs sont entre de bonnes mains, ça rassure.**

Qu'est-ce qui vous encourage à renouveler Frequent Flyer Travel Paris lors de chaque appel d'offre ?

Depuis 10 ans, une confiance s'est instaurée mais surtout, la connaissance des utilisateurs s'est développée. Il y a donc une forme de continuité, les gens se connaissent, **il y a plaisir à travailler ensemble.**

Certains voyageurs VIP, avec un niveau de priorité élevé et ayant leurs habitudes, sont immédiatement identifiés. Nous n'avons pas besoin de rappeler qu'il s'agit de tel ou tel voyageur : **le service est irréprochable.**

Et puis, changer d'agence de voyage signifierait renoncer à cette forme de confort. Ce serait très perturbant pour tout le monde. Si on change d'agence, il faut vraiment être sûr que c'est pour bénéficier d'un service encore meilleur.

Gagner quelques euros sur un coût de transaction ne se justifie pas toujours. Il est également important de prendre en compte le coût de la gestion du changement, qui est loin d'être négligeable.

Il ne faut pas non plus minimiser l'impact sur l'adaptation des voyageurs, leurs résistances face au changement, les formations, la communication...

La continuité, lorsque tout se passe bien, est une forme de luxe qu'il est essentiel de considérer.