



Le 04 septembre 2018

L'AGENCE FREQUENT FLYER TRAVEL PARIS - REED & MACKAY FRANCE CERTIFIÉE ISO 9001

C'est une nouvelle que les équipes de Frequent Flyer Travel Paris Reed & Mackay attendaient et elle est arrivée... L'agence est officiellement titulaire de la norme **ISO 9001** depuis le 17 juillet 2018 ! Cela veut dire concrètement que **son département voyages d'affaires est certifié sur l'ensemble de ses processus clients.**

La norme ISO 9001 fixe des exigences dans huit domaines : l'orientation client, le leadership, l'implication des collaborateurs, l'approche processus, le management par approche système, l'amélioration continue, l'approche factuelle pour la prise de décision et les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs. Son objectif vise à améliorer en permanence la satisfaction des clients et permet de fournir des produits et des services conformes à leurs attentes et exigences.

Cette certification illustre le travail engagé depuis 2015 avec le repositionnement de l'agence sur l'excellence opérationnelle, dans le cadre de sa stratégie de développement FFTPARIS 2020.

La notoriété de la certification qualité ISO 9001 rappelle que la véritable réputation d'une entreprise ne se bâtit pas sur le prix de ses produits ou de ses services, mais bien sur leur qualité.

Ce précieux sésame atteste donc que Frequent Flyer Travel Paris - Reed & Mackay France dispose d'un système de management de la qualité conforme à cette norme de référence.

« Nous savions que notre haut niveau d'exigence pouvait faire la différence. Depuis la création de Frequent Flyer Travel Paris par notre président Marc Leidelinger, notre leitmotiv a été, et reste, la QUALITE, partout et tout le temps. Cette reconnaissance majeure de la part de l'AFNOR concrétise le fruit d'un engagement collectif qui a permis l'implication de toute l'agence, à chaque niveau de l'entreprise. Elle illustre également des résultats de satisfaction clients, sans précédent. Nous sommes particulièrement fiers d'avoir relevé et réussi ce défi, pour nous et pour nos clients. » souligne **Julia Vulcain, Directeur Général**, en charge de la Qualité.

C'est au travers d'indicateurs internes pertinents, que Frequent Flyer Travel Paris - Reed & Mackay France a mis en place sa stratégie d'amélioration continue de la satisfaction de ses clients, mais aussi de la conformité de ses services aux exigences de la réglementation, notamment RGPD.

Pour Frequent Flyer Travel Paris - Reed & Mackay France, cette certification va continuer d'améliorer la performance opérationnelle et accroître la culture qualité au sein de l'agence, et notamment pour les nouveaux collaborateurs car l'agence connaît, depuis 2 ans, un fort développement en France et à l'international.

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



Le 04 septembre 2018

« La satisfaction client se nourrit d'abord de l'engagement et de l'excellence de chaque collaborateur de l'entreprise, en prise directe avec « sa propre qualité de vie au travail ». Depuis toujours, nous apportons un soin particulier à ce que nos salariés se sentent bien chez nous, dans un esprit de bienveillance et d'exigence. L'exigence est utilisée comme un véritable levier d'excellence et de progrès, pour soi-même et pour nos clients. Ce nouveau jalon dans notre développement va nous encourager à 'tenir le niveau' en droite ligne avec notre maison mère Reed & Mackay et notre promesse est de proposer des expériences extraordinaires. » conclut **Marc Leidelinger, Président de Frequent Flyer Travel Paris - Reed & Mackay France.**

À PROPOS DE FREQUENT FLYER TRAVEL PARIS – REED & MACKAY FRANCE

Frequent Flyer Travel Paris – Reed & Mackay France est une agence de voyage d'affaires créée en 2001. Fin 2017, Frequent Flyer Travel Paris, intègre le groupe international Reed & Mackay lui conférant ainsi une expertise internationale. www.reedmackay.com

Mi 2018, elle compte 115 salariés et annonce un volume d'affaires de 95 millions d'Euros.

Equipée d'outils technologiques modernes et d'une équipe d'experts, l'agence de voyages d'affaires base sa stratégie sur le concept d'excellence agile, déclinée à travers un triptyque vertueux : Humain - Service – Technologie.

Frequent Flyer Travel Paris – Reed & Mackay France est une agence innovante, proactive, à l'écoute de ses collaborateurs et de ses clients.

Adhérente des réseaux TourCom et Virtuoso.

Pour plus d'information : www.fftparis.com

Nota Bene : FFT est une marque déposée par la Fédération Française de Tennis, la dénomination « FFT » et les raccourcis « FFTP » / « FFTParis » **ne peuvent être utilisés pour qualifier l'agence de voyages Frequent Flyer Travel Paris.** Cette dernière pouvant être poursuivie. En revanche, les mentions « Frequent Flyer Travel » ou « Frequent Flyer » restent recevables.