

**MARINA CHARLES**  
**CONSEILLÈRE VOYAGES SENIOR & EXPERTE HOTELS**

Marina Charles fait partie de celles et ceux qui sont aux côtés de Marc Leidelinger depuis le début de l'aventure FFT Paris – Reed & Mackay France. Elle a assisté à la transformation du voyage d'affaires. A travers cette interview, elle nous explique son expérience de la gestion des dépenses hôtelières et son rôle de formation auprès des collaborateurs.



**Bonjour Marina ! Tu es Conseillère Voyages Senior et Experte Hôtels. Pourrais-tu nous raconter ton parcours avant ton arrivée chez FFT Paris – Reed & Mackay France ?**

**Marina Charles :** Après un BTS Tourisme, j'ai obtenu mon premier poste au sein d'une petite agence, Place de la Madeleine à Paris, où je travaillais avec une personne expérimentée qui m'a tout appris.

A l'époque, tout était manuel. C'étaient les années 90 et donc un tout autre monde comparé à ce que nous sommes capables de faire aujourd'hui.

J'avais déjà travaillé avec Marc Leidelinger lorsqu'il m'a appelé pour prendre un poste au démarrage de FFT Paris – Reed & Mackay France. Je n'ai pas hésité une seule seconde.

J'ai été la première à rejoindre l'agence. Le fait que Marc ait lui aussi été un agent de réservation, tout comme moi, cela explique en grande partie les raisons de ma présence à ses côtés. C'est un dirigeant qui connaît le terrain et qui sait de quoi il parle.

**Quelles sont les spécificités de ton poste au sein de l'agence ? Pourrais-tu nous expliquer en quoi consiste ton rôle exactement ?**

**Marina Charles :** Aujourd'hui je suis experte en hôtellerie. Servir une clientèle exigeante nécessite une excellente connaissance des fournisseurs et notamment les hôteliers, pour bien comprendre leurs tarifs et les services associés. Je participe à l'identification des meilleures offres et des meilleurs tarifs, soit en partenariat avec la centrale de réservation référencée soit en direct avec les clients et les hôtels. Je mets à jour notre base de données fournisseurs hôtels, assure une coordination de A à Z avec l'aide de notre service Support R&D et forme les nouveaux collaborateurs.

**Comment vois-tu l'évolution de ton métier ?**

**Marina Charles :** Tous les jours, nous devons intégrer une quantité d'informations très importante. Pour être réactifs et performants, nous devons tout connaître. Dans l'hôtellerie par exemple, il faut maîtriser les

**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

catégories d'hôtels, les services proposés, les catégories de chambres, les conditions d'annulation et de paiement. Tout cela étant différent d'un hôtel à l'autre. Pour les loueurs de voiture, le ferroviaire et depuis longtemps l'aérien, le « yield management » est devenu la règle à suivre. Les tarifs varient selon différents critères, tous très spécifiques en fonction du fournisseur. La formation tout au long de notre carrière est indispensable pour bien comprendre ces différences tarifaires et les expliquer au mieux à nos clients.

### Est-ce qu'il y a un projet ou une action dont tu es particulièrement fière ?

**Marina Charles :** Nous adhérons au réseau international Virtuoso. C'est un cercle assez fermé qui propose des avantages exclusifs sur l'hôtellerie.

En faire partie signifie que nous faisons des bénéfices, avons des équipes bilingues français/anglais et que nous avons une excellente image sur notre marché. C'est ce qu'il a fallu entre autres démontrer, tout comme nos très bonnes relations avec les fournisseurs hôteliers et les compagnies aériennes.

Cette intégration est une forme de reconnaissance du travail fourni par l'agence tout au long de ces dernières années. C'est une manière pour nous d'être valorisés et reconnus. Cela nous permet aujourd'hui de proposer un niveau de service supplémentaire, notamment à nos clients les plus exigeants. Je peux dire que ce projet est une grande fierté.

### Quels sont tes hobbies ou passions ?

**Marina Charles :** J'aime cuisiner... Surtout depuis que j'ai découvert une sorte de super robot multifonctions qui me permet d'effectuer un grand nombre de recettes différentes. Les recettes sucrées sont mes préférées ... Mon péché mignon !

### Quelle est ta devise dans la vie ?

**Marina Charles:** Toujours faire au mieux. Je suis quelqu'un de constant. Je fais toujours le maximum. Je pense que c'est pour cette raison qu'aujourd'hui, j'ai gagné non seulement la confiance de mes clients mais également celle de mes collaborateurs.