



Communiqué de presse

Ivry-sur-Seine, le 10 septembre 2009

BlueLink se distingue dans la gestion des programmes de fidélisation

Le spécialiste de la relation client à distance haut de gamme a bâti son développement sur la gestion de programmes de fidélisation de grandes entreprises, avec notamment le premier programme de fidélisation européen, Flying Blue, qui compte 14 millions d'adhérents. Une expertise unique, basée sur un accompagnement sur-mesure des entreprises et de leurs clients finaux. Cette capacité à gérer et optimiser des programmes complexes est renforcée par la garantie d'un traitement homogène à travers le monde.

Une capacité de conseil optimisée

Fort d'une expertise de 17 années dans la gestion de programmes de fidélisation, BlueLink met en place, pour chaque nouveau partenaire, une équipe spécialisée et experte. Boucle d'amélioration continue assurant un suivi qualité optimisé, enquêtes de satisfaction ou veilles spécifiques permettent un recueil et une analyse des remontées clients. Autant d'outils offrant aux experts BlueLink la capacité de proposer aux entreprises des évolutions d'amélioration régulières de leurs produits et services.

« Nous sommes "l'oreille" de la marque quant au ressenti client par rapport à son offre de fidélité, mais aussi par rapport à son offre produits et services globale, » commente **Sophie Virapin, Directrice BlueLink Paris**. *« Le centre de services est de plus en plus le seul lien direct entre l'entreprise et son client. C'est à ce titre un lieu d'expression privilégié de remarques et de souhaits d'amélioration que nous prenons en compte »,* ajoute-t-elle.

Un traitement personnalisé pour les clients haute contribution

Les entreprises reconnues qui composent le portefeuille clients de BlueLink requièrent une segmentation dans le traitement des demandes de leurs clients. C'est le cas notamment des entreprises appartenant au secteur du luxe, dont les

clients finaux haute contribution bénéficient d'un niveau d'expertise particulier de la part des conseillers clientèle. Pour optimiser la relation des entreprises avec leurs clients les plus exigeants, des équipes dédiées sont spécialement formées : le niveau de personnalisation de la relation client est ainsi plus important et la fidélité renforcée.

Un accompagnement homogène à l'international

Que ce soit pour la gestion de systèmes de fidélisation propriétaires ou multi enseignes, BlueLink propose aux entreprises un accompagnement homogène dans le développement de leurs programmes à l'international.

Capable de gérer la relation client à distance en plus de 20 langues différentes, BlueLink réplique le même niveau de traitement et de conseil à travers le monde, assurant ainsi à tous les clients de ses partenaires le même niveau de qualité de service.

A propos de BlueLink

Filiale du groupe AIR FRANCE KLM, **BlueLink est un spécialiste haut de gamme de la gestion du capital client** avec **des références prestigieuses** positionnées dans des secteurs d'activité tels que **le transport aérien, le tourisme & loisirs, la culture et les médias, la banque, les assurances et le luxe**. Créée en 1992 sous le nom de Fréquence Plus Services, l'entreprise, dénommée BlueLink depuis le 2 avril 2008, intervient à chaque étape de la relation client des entreprises à travers une offre complète de services multilingues, multi-sites et multimédias. Conforme aux exigences de la norme Iso 9001 version 2000, le groupe BlueLink a obtenu en mai 2008 le Label de responsabilité sociale et a réalisé un chiffre d'affaires de 54 millions d'euros. En proposant **20 langues de traitement à travers le monde**, BlueLink gère notamment FlyingBlue, le premier programme de fidélisation européen d'AIR FRANCE KLM qui compte 13,5 millions de membres.

Avec **1100 collaborateurs** à travers le monde - dont 550 en France - BlueLink bénéficie **d'une expertise pointue dans la gestion d'activités complexes** (traitement des réclamations, procédures opérationnelles spécifiques et sécurisées, outils métiers en mode expert) ; 50% des activités sont gérées en Back Office (courriers, fax, emails).

Forte d'une situation pérenne de par son appartenance au groupe Air France, **BlueLink** a également développé **une offre de services additionnels à haute valeur ajoutée** telles que les remontées apportées à ses clients via les services du marketing opérationnel et de prévention des fraudes.

www.bluelinkservices.com

Contact presse :

Alexandra de Busni

Florence Gillier et Associés

Tél : +33 (0)1 41 18 85 55

alexandrdb@fgcom.fr