

BlueLink crée une Direction Opérationnelle Groupe

Afin d'accompagner son développement en France et à l'international, le spécialiste de la relation client à distance haut de gamme confie à Marc Breiner la Direction Opérationnelle Groupe nouvellement créée, regroupant l'ensemble des Business Units de BlueLink et gérant le pilotage des flux au niveau du Groupe.

Marc Breiner, Directeur des Opérations Groupe

Marc Breiner rejoint BlueLink en 1994 en tant que Responsable Opérationnel du programme de fidélisation *Fréquence Plus*, et participe à la création du programme *Flying Blue*. Il prend ensuite la direction des Opérations de BCD Travel, un vaste réseau d'agences de voyages d'affaires. Il revient chez BlueLink en tant que Responsable de la filiale Team Trackers, dont le centre d'expertise est situé à Prague, et prend ensuite la direction des Opérations Internationales de BlueLink. Le 1^{er} juin 2010, il est nommé Directeur des Opérations Groupe, en charge de l'ensemble des Business Units de BlueLink en France et à l'étranger.



Un modèle industriel international renforcé

Fruit de l'acquisition de nouveaux partenaires et de la volonté de BlueLink de les accompagner dans leurs projets à l'international, une réorganisation avait été mise en place en avril 2009. Elle s'articulait autour de plusieurs Business Units et de la création de pôles de gestion transverses au Groupe BlueLink tels que la direction « Industrielle et des Affaires Financières » et la direction des « Systèmes d'Information », respectivement assurées par Gilles Nakache et Eric Legrand.

« En un an, l'évolution du marché et des attentes des clients donneurs d'ordres a montré la nécessité de renforcer la souplesse et la performance de notre modèle industriel international. Pour cela, des ajustements ont été apportés à notre organisation », confie Tanguy de Laubier, Directeur Général de BlueLink. « La création de la Direction Opérationnelle Groupe, gérée par Marc Breiner, répond aux attentes de nos partenaires internationaux, à la recherche d'une offre relation client haut de gamme homogène à travers le monde », conclut-il.

A propos de BlueLink

BlueLink est spécialisé dans la gestion de la relation client à distance haut de gamme. A travers le monde, les centres de services du groupe gèrent en 22 langues la relation avec les clients de plus de 15 acteurs majeurs des secteurs du transport aérien, du tourisme & loisirs, de la banque & assurances et du luxe. BlueLink gère notamment *Flying Blue*, le premier programme de fidélisation européen d'AIR FRANCE KLM qui compte 18 millions de membres.

Filiale d'AIR FRANCE KLM créée en 1992 sous le nom de Fréquence Plus Services, BlueLink intervient à chaque étape de la relation client des entreprises à travers une offre complète de services multilingues, multisites et multimédias. Le groupe BlueLink a réalisé en 2008 un chiffre d'affaires de 54 millions d'euros.

Les 1 100 collaborateurs de BlueLink à travers le monde - dont 550 en France - bénéficient d'une expertise pointue dans la gestion d'activités complexes : traitement des réclamations, développement de procédures opérationnelles spécifiques et sécurisées, gestion d'outils métiers en mode expert.

BlueLink a également développé une offre de services additionnels à haute valeur ajoutée, comprenant notamment les remontées apportées à ses clients via les services du marketing opérationnel et de prévention des fraudes.

Contact presse :

Aurélie Sutter

Tél : +33 (0)1 58 68 23 17

asutter@bluelinkservices.fr