

Ivry-sur-Seine, le 14 mai 2008

## BlueLink décroche transavia.com

---

**BlueLink, anciennement Fréquence Plus Services, le spécialiste de la gestion du capital client haut de gamme, a signé un contrat avec transavia.com pour la gestion de sa relation client à distance. L'entreprise BlueLink conforte ainsi sa position d'acteur incontournable dans le secteur du transport aérien.**

« *Les clients de transavia.com sont désormais en relation avec une équipe de conseillers clientèle formés qui répond 7 jours sur 7\* à l'ensemble des questions posées, effectue les modifications de dossiers souhaitées et prend en charge le traitement des réservations et des ventes de billets* », se félicite **Tanguy de Laubier**, Directeur Général de BlueLink. L'équipe BlueLink les accompagne également lors de demandes particulières telles que le transport de bagages hors format ou encore l'accompagnement d'un voyageur handicapé. Ce nouvel accord permet à BlueLink, filiale d'AIR FRANCE KLM, d'élargir sa gamme de services en intégrant une activité de vente à distance dans le secteur du transport aérien.

Suite à un appel d'offres lancé par transavia.com, BlueLink a été sélectionné « *pour la qualité et la pertinence opérationnelle de son offre ainsi que son savoir-faire éprouvé dans la gestion de la relation client à distance* », indique **Norbert Zoet**, Directeur Général adjoint des ventes B2C de transavia.com. La qualité des services fournis par BlueLink, qui gère depuis 2007 le traitement des services bagages de la compagnie aérienne pour la partie française, a également permis de faire la différence.

\* Horaires d'ouverture du service transavia.com : du lundi au vendredi de 8h00 à 22h00 et le samedi et dimanche de 9h30 à 18h00.

## **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, multisites et multimédias. **Certifiée ISO 9001 version 2000** et en cours de certification NF Services, l'entreprise a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 47 millions d'euros.

En proposant **20 langues de traitement à travers le monde**, BlueLink gère notamment *Flying Blue*, le premier programme de fidélisation européen d'AIR FRANCE KLM qui compte 13,5 millions de membres.

Avec **1000 collaborateurs** à travers le monde - dont 500 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.

## **Contact Presse :**

**Virginie Heuzé**

Florence Gillier Communication

Tél : +33 (0)1 41 18 85 55

virginieh@fgcom.fr