

BlueLink : une expertise unique en matière de gestion de la réclamation

BlueLink, le spécialiste de la gestion de la relation client à distance haut de gamme, centralise à l'échelle européenne les réclamations bagages et commerciales pour les clients des grandes compagnies aériennes. Avec 95% des bagages restitués en moins de 48h, BlueLink mise sur la réduction des coûts pour ses clients donneurs d'ordre et la satisfaction de leurs clients finaux ; une expertise pouvant être mise à profit pour d'autres entreprises positionnées dans des secteurs d'activité différents.

Seul acteur de la relation client à proposer une offre complète en matière de gestion des réclamations, BlueLink permet à ses partenaires de centraliser au niveau européen les réclamations adressées par leurs clients. De nombreuses compagnies aériennes optent en effet pour l'externalisation de cette activité afin d'homogénéiser leurs processus. Objectif : la rapidité de réponse aux clients et la réduction des coûts pour les compagnies.

« Alors que les compagnies géraient la réclamation de manière décentralisée, passant par de nombreux sites et interlocuteurs, BlueLink leur permet d'être plus efficaces, en réduisant leurs coûts tout en augmentant la qualité de service apportée à leurs clients finaux », explique **Marc Breiner, directeur des opérations internationales de BlueLink**. *« BlueLink offre en effet à ses partenaires l'opportunité d'homogénéiser leurs processus en repensant l'ensemble de leurs procédures et modes opératoires »,* ajoute-t-il.

La centralisation de la demande pour une meilleure maîtrise des délais

BlueLink propose une solution qui permet de coordonner l'ensemble des intervenants au niveau européen, offrant aux utilisateurs la possibilité de ne contacter qu'un seul et unique numéro par pays. Du premier appel à la restitution du bagage ou à l'indemnisation, le dossier est géré par le même

centre, principalement Prague, optimisant ainsi la réactivité des conseillers clientèle face à la demande des clients.

Aussi bien pour la gestion de la perte des bagages que pour toute réclamation commerciale, BlueLink travaille en étroite collaboration avec la compagnie ou l'aéroport concerné pour répondre à chaque demande utilisateur de manière personnalisée.

L'expertise de la relation client au service de la réduction des coûts

Fort de son expérience de la relation client haut de gamme, BlueLink a su comprendre les enjeux de la forte saisonnalité de la réclamation. Avec des volumes d'appels entrants pouvant passer de 20 000 à 80 000 d'un mois sur l'autre, la filiale d'AIR FRANCE KLM dispose d'équipes flexibles déjà habituées à gérer le front et le back office en simultané.

La gestion des appels en 15 langues, combinée à l'homogénéisation du processus, favorise la réactivité des collaborateurs de BlueLink, réduisant ainsi les coûts engendrés par l'indemnisation des clients mécontents.

*« Depuis 2003, BlueLink a acquis une expertise globale en gestion de la réclamation qu'elle peut mettre à profit d'entreprises positionnées dans des secteurs d'activités autres que celui du transport aérien », confie **Tanguy de Laubier, Directeur Général de BlueLink.** « Cette activité s'inscrit au cœur de notre positionnement haut de gamme, proposant une offre toujours plus qualitative à nos partenaires ».*

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 :

Alexandra de Busni
Florence Gillier Communication
Tél : +33 (0)1 41 18 85 55
alexandradb@fgcom.fr