

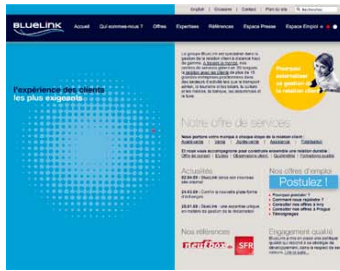
Le site internet de BlueLink décroche le Top Com d'Or 2010, catégorie « Web Design »

Le site internet du Groupe BlueLink - www.bluelinkservices.com - a reçu ce matin le prix Top Com d'Or Corporate Business 2010 dans la catégorie "Web Design". L'agence Brandimage - Desgrippes & Laga a accompagné BlueLink de la conception à la réalisation du site, lancé le 2 avril 2009, un an jour pour jour après le changement de nom du Groupe. Premier support de communication réalisé pour les publics externes de BlueLink, il découle d'un projet de refonte de l'image globale : positionnement haut de gamme sur le marché de la gestion de la relation client à distance, nouveau nom et nouvel univers de marque.



Mise en avant des personnalités qui font la richesse de BlueLink

Le site internet place les collaborateurs au cœur de la communication à travers des photos réalisées spécialement dans le cadre du projet. Le reportage donne un ton d'authenticité au site, les prises de vue ayant été réalisées exclusivement avec des collaborateurs de BlueLink. « *Le site montre les équipes dans leur quotidien, sans artifices ni fausse mise en scène ; cela permet de véhiculer leur fierté d'appartenance à l'entreprise et leur implication pour leurs clients* », commente Tanguy de Laubier, Directeur Général de BlueLink.



Dynamisme et convivialité pour un service à haute valeur ajoutée

Les pages du site internet sont le reflet de la vie réelle de l'entreprise. Traitées en découpe verticale, elles évoquent le style d'un magazine haut de gamme. La charte graphique associe des couleurs dominantes statutaires (bleu et grège) et une palette de couleurs vives et chaudes reflétant le contact, la chaleur, le dynamisme et la convivialité qui caractérisent l'entreprise et son métier. Utilisés principalement en plein écran, les visuels véhiculent l'expertise et la franchise de l'entreprise et de ses équipes. Des modules flash rendent la visite vivante et fluide.

Un site élégant et efficace qui distingue la marque sur son marché et positionne BlueLink en tant qu'acteur à haute valeur ajoutée en mettant en avant l'expertise de ses équipes et la qualité de ses services.

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 17 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, multirisques et multimédias. Le groupe BlueLink a réalisé en 2008 un chiffre d'affaires de 54 millions d'euros.

Les 1 500 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 / +33 (0)1 58 68 23 15

asutter@bluelinkservices.fr

English | Glossaire | Contact | Plan du site | Rechercher

BLUeLINK Accueil Qui sommes-nous ? Offres Expertises Références Espace Presse Espace Emploi

Notre valeur ajoutée > Chiffres-clés Équipe managériale Historique Implantations Nos engagements

Chiffres-clés

Chiffres d'affaires en M€

(*) prévision

Quelques chiffres annuels monde

0,84 million d'appels sortants

Le centre d'Ivry-sur-Seine

6 langues traitées : français, anglais, néerlandais, allemand, espagnol, italien

English | Glossaire | Contact | Plan du site | Rechercher

BLUeLINK Accueil Qui sommes-nous ? Offres Expertises Références Espace Presse Espace Emploi

Gestion de la relation client > Gestion de la relation client Accompagnement stratégique

Gestion de la relation client à distance

"L'offre BlueLink : des solutions à chaque étape de la relation client"

Avant-vente

- Ciblage
- Prospection
- Prise de RDV
- Qualification
- Information produits et services

Vente

- Télévente (appels entrants/sortants)
- Réservation
- Prise de commandes
- Relance commerciale
- Ventes croisées / Ventes accessoires / Ventes incitatives

Fidélisation

- Retention de clients
- Gestion d'un service consommateur
- Gestion de programme de fidélisation

Après-Vente

- Gestion de comptes
- Modification / Annulation / Remboursements
- Reclamations / Gestion des recours
- Cellule de crise

Assistance

- Assistance technique
- Assistance internet
- Assistance commerciale

English | Glossaire | Contact | Plan du site | Rechercher

BLUeLINK Accueil Qui sommes-nous ? Offres Expertises Références Espace Presse Espace Emploi

Gestion de la relation client > Accompagnement stratégique

Accompagnement stratégique

"L'offre BlueLink : des solutions à chaque étape de la relation client"

- Études
- Observatoire clients
- Qualimétrie
 - Études marketing
 - Observatoire clients
 - Enquêtes de satisfaction / Customer feedback
 - Management de la qualité
 - Reporting / statistiques

Formations qualité

- Méthodes et outils Qualité

L'offre de conseil

- Accompagnement et gestion de projet
- Organisation
- Qualité

English | Glossaire | Contact | Plan du site | Rechercher

BLUeLINK Accueil Qui sommes-nous ? Offres Expertises Références Espace Presse Espace Emploi

Pourquoi postuler ? Comment nous rejoindre ? > Postulez ! Témoignages

Consultez nos offres à Ivry

Consultez nos offres à Prague