

Ivry-sur-Seine, le 16 juin 2008

BlueLink confie la direction « Développement et Marketing » à Samia Kennouche

Le spécialiste de la gestion du capital client à forte valeur ajoutée, BlueLink - anciennement Fréquence Plus Services - nomme Samia Kennouche Directrice du « Développement et Marketing ».

Titulaire d'un Master en gestion des entreprises en 1995, Samia Kennouche a démarré sa carrière dans le secteur des centres de contact chez Stream International. Elle intègre la société Sitel en 1998 où elle occupe successivement les postes de chef de projet pour Microsoft, Philips, IBM et de consultante avant-vente en charge du développement. Sa solide expérience des enjeux liés à la relation client lui permet en mars 2006 de rejoindre l'équipe commerciale de la société BlueLink, la filiale d'AIR FRANCE KLM qui gère la relation client d'entreprises* telles que American Express, Hertz ou encore plus récemment transavia.com. Samia Kennouche prend aujourd'hui en charge la direction du « Développement et Marketing » nouvellement créée.



« Notre entreprise a bâti son développement à travers une approche haut de gamme basée sur plusieurs facteurs-clés : une expertise dans la gestion d'activités complexes, une offre de services additionnels à haute valeur ajoutée, des clients finaux haute contribution, un centre multilingue en région parisienne et une situation pérenne de par son appartenance au groupe AIR FRANCE KLM » commente **Tanguy de Laubier, Directeur Général de BlueLink**. *« Pour poursuivre notre croissance, nous avons déterminé 3 axes de développement majeurs qui pourront désormais s'appuyer sur les compétences de la nouvelle direction du Développement et Marketing : renforcer la relation partenariale avec nos clients actuels, positionner l'entreprise sur un segment*

haut de gamme dans le marché des centres de contact et développer de nouvelles activités et de nouveaux métiers » conclue-t-il.

* l'intégralité des marques citées sont déposées par leurs propriétaires respectifs

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. **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 FlyingBlue, 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.

www.bluelinkservices.com

Contact Presse :

Florence Gillier Communication

Virginie Heuzé

Tél : +33 (0)1 41 18 85 55

virginieh@fgcom.fr