

China Southern choisit BlueLink pour sa relation client La troisième compagnie aérienne mondiale confie au groupe BlueLink la mise en place et la gestion de son service client européen

Paris, le 10 décembre - **BlueLink, expert de la relation client, gagne la confiance d'un acteur majeur du panorama mondial du transport aérien : China Southern. Avec ses 2000 collaborateurs à travers le monde, le groupe BlueLink accompagne les marques dans la conception, la mise en place et le développement de leur relation client en 35 langues, dans les secteurs du déplacement, de l'aérien, du tourisme, du luxe et de la culture.**

Un service client dédié

Le service clientèle, implémenté en seulement trois mois, est basé dans le centre pragois de BlueLink. Composé aujourd'hui de 11 ambassadeurs de marque et 3 managers, il couvre aujourd'hui un large spectre d'expertises et services : ventes, service après-vente, assistance internet, assistance bagages ou encore gestion des réclamations. Grâce à une équipe de conseillers clientèle natifs, China Southern communique désormais avec ses clients européens en cinq langues différentes : français, anglais, espagnol, allemand et italien.

« Il y a 5 ans, le président chinois a annoncé la réouverture d'un nouveau couloir commercial entre la Chine et ses voisins de l'ouest et de l'Europe. Notre coopération avec China Southern nous permet de faire partie de cette nouvelle Route de la Soie », s'enthousiasme Tanguy de Laubier, P-dg du groupe BlueLink.

Un lancement de l'activité réussi

Le 26 novembre dernier, avait lieu à Prague le lancement officiel du nouveau service client, en présence de S. E. Zhang Jianmin, ambassadeur de la République Populaire de Chine en République Tchèque, ainsi que d'une délégation chinoise de la compagnie aérienne.

« Je tiens à féliciter les équipes pour la réussite du lancement du service client multilingue européen de China Southern ! » déclare S. E. Zhang Jianmin, ambassadeur de la République Populaire de Chine en République Tchèque. « Sous l'impulsion de l'initiative *Belt and Road*, la Chine et la République Tchèque ont pu relever un défi de taille dans le domaine de l'avion civile : éliminer les barrières linguistiques et connecter la compagnie à

sa clientèle européenne ».

A propos de BlueLink :

Créée en 1992, BlueLink est une entreprise spécialisée dans la relation client. Par une approche conseil, les équipes de BlueLink accompagnent les entreprises dans la conception, la mise en place et le développement de leur relation client, pour en faire un facteur clé de réussite et d'engagement. Connaissance clients, activités multilingues avec 35 langues natives portées par des ambassadeurs de marque, innovations technologiques font partie des expertises qui caractérisent la valeur ajoutée de l'entreprise. Dotée d'une capacité à orchestrer de façon centralisée l'ensemble d'une activité de relation client, quels que soient les canaux et la zone géographique, BlueLink compte aujourd'hui 2000 collaborateurs à travers le monde. Filiale d'Air France spécialisée dans les secteurs du transport aérien, du tourisme, du luxe et de la culture, BlueLink a réalisé en 2017 un chiffre d'affaires de 85 millions d'euros.

Pour plus d'informations :

www.bluelinkservices.com / Twitter : @BlueLink_Group / Facebook : BlueLinkGroup / LinkedIn : Groupe BlueLink

Contact

Giada MARTUFI

Tél. : 01 58 68 25 53

Email : gmartufi@bluelinkservices.com