



Service client dans les déplacements professionnels

Comment évaluer la qualité de service d'une agence

Lorsqu'il s'agit de gérer les déplacements professionnels, la qualité du service client est cruciale pour offrir une expérience fluide et satisfaisante aux voyageurs d'affaires. Comment pouvez-vous garantir une assistance 24/7 tout en assurant un service client de premier ordre ? Et comment évaluer la qualité de service d'une agence de voyages ?

Les Accords de Niveau de Service (les fameux "SLA")

- **Satisfaction client**
L'agence doit mesurer la satisfaction globale des clients à travers des sondages et des indicateurs de satisfaction. Les taux de rétention et de fidélisation peuvent également être des indicateurs clés.
- **Performances opérationnelle**
L'agence doit évaluer ses performances à travers des indicateurs tels que le temps de réponse aux demandes, le taux de résolution des problèmes et la précision des informations fournies.

Ces données chiffrées sont des indicateurs de l'efficacité opérationnelle et de la qualité du service délivré. Néanmoins, d'autres indicateurs de qualité existent, moins quantifiables mais révélateurs de l'importance qu'une agence accorde à la qualité de service dans l'entreprise.


Garantir une assistance 24/7 pour les voyageurs

- **Service client local**
Pour assurer une assistance continue, il est essentiel d'avoir un service client opérationnel en France. Cela permet une communication efficace et rapide, tenant compte des fuseaux horaires locaux et des besoins spécifiques des voyageurs. Cela garantit également une connaissance du marché local.
- **Technologie et support en ligne**
Les outils technologiques et les plateformes en ligne peuvent offrir un support 24/7, facilitant ainsi les réservations, les modifications d'itinéraires et les demandes d'assistance à tout moment.

Formation adéquate du personnel

- **Recrutement**
Un recrutement efficace et sélectif via des partenariats avec des écoles de formation en voyages d'affaires et tourisme par exemple évite à l'agence tout un manque de personnel et l'emploi d'intérimaires.
- **Formation continue**
Une formation régulière et approfondie des agents de voyages et collaborateurs est cruciale. Cela inclut une compréhension approfondie des politiques voyage, des outils technologiques et des compétences en communication pour une assistance efficace. Cette montée en compétence favorise également la rétention des talents.
- **Gestion des scénarios**
Une formation axée sur la résolution de problèmes et la gestion des situations d'urgence permet à l'équipe en charge de votre entreprise de réagir efficacement et professionnellement face à diverses circonstances.
- **Culture centrée sur le client**
Votre agence doit encourager la culture de l'empathie et du service client auprès de ses agents. L'accent mis sur la satisfaction du client doit être une priorité partagée par tous.
- **La rétention des talents**
Une culture d'entreprise forte, challengeante, avec des investissements dans la formation et le bien-être de ses salariés est également un indicateur de qualité de service via un service client stabilisé et pérenne.



An aerial photograph of a winding asphalt road through a lush green forest. A dark blue car is driving on the road. A large green arrow points downwards from the top left, with a vertical dotted line of white circles connecting it to the text below.

FCM est une agence de voyage d'affaires présente à l'international qui propose une gamme complète de solutions de gestion des déplacements professionnels pour les grandes entreprises, ETI et PME. Nous sommes présents dans plus de 100 pays, dont la France et nous faisons partie du top 5 des meilleures TMC au monde.

Nous assurons la gestion des voyages de centaines d'entreprises et notre approche du service personnalisé nous a toujours permis de nous démarquer des autres. Nous associons ce service à une technologie innovante et à un accès inégalé au contenu afin d'optimiser les performances de votre programme de voyage.

Contactez-nous dès aujourd'hui pour découvrir comment FCM peut améliorer la performance de votre programme voyage.

fcmtravel.com/fr/

FCM