

Tourisme / Transports / Loisirs

Le secteur du tourisme est en pleine révolution, notamment avec l'avènement du web qui rend la compétition encore plus ardue vis-à-vis d'une clientèle plus avertie et exigeante.

La diminution des marges due à l'augmentation du prix du pétrole et à l'avènement des compagnies low cost, l'augmentation de la pression concurrentielle, et la nécessité de se différencier par le biais de services à valeur ajoutée poussent les acteurs du secteur à trouver des solutions pour rester compétitifs.

Par ailleurs, de moins en moins d'intermédiaires interviennent dans l'acte de vente, ce qui impacte considérablement le modèle économique et pousse les acteurs du marché vers une offre élargie, nécessaire à la consolidation des marges.

Ainsi les personnes en charge des interactions avec les clients se doivent d'être formées sur des sujets variés et de nombreux outils. Cette polyvalence ne doit pas occulter le nécessaire rôle de conseil.

La gestion de la relation client se doit de tenir compte de ce contexte. L'externalisation s'impose alors comme le choix idéal permettant de réduire les coûts tout en maintenant un niveau de qualité et de polyvalence important.

Nos domaines de compétence :

Nos prestations peuvent être proposées en mode multilingue.

- Informations et réservations
- Prise de commande
- Gestion de portefeuille clients
- Gestion de programmes de fidélité
- Gestion des réclamations
- Gestion de crise
- Assistance commerciale
- Assistance technique