



Le Conseil en Expérience Client

ENSEMBLE,
explorons les nouveaux territoires de la Relation Client.

value 

tool 

skill 

**Viser ensemble
l'excellence de service**
Sans impacter vos valeurs

**Mettre en action
des outils innovants**
Sans engagement d'achat

**S'appuyer sur le talent
d'experts passionnés**
Sans limitation de durée

EXTENS CONSULTING
EST UNE FILIALE DU



EXTENS CONSULTING

50 – 52 Boulevard Haussmann
75 009 PARIS
01 53 56 70 00

Contact commercial

01 53 56 74 65
contact@extens-consulting.com

extens-consulting.com
@extensconsult

Un voyage sans couture, c'est possible !

■ Emmanuel Richard / Membre du comité de rédaction



Voyager en avion présente toujours une part de rêve, un envol, avec aussi un zeste d'anxiété !

- « Arriverai-je à l'heure à l'aéroport ? »
- « Y aura-t-il une file d'attente pour le dépôt des bagages ? »
- « Aurai-je le temps de passer par le duty free ? »
- « Arriverai-je à temps pour la correspondance avec mon second vol ? »
- « Mon bagage sera-t-il à l'arrivée sur le tapis à bagages ? »

Autant de questions auxquelles le voyageur n'a pas de réponse tant qu'il n'a pas franchi les étapes précédentes de son parcours client.

En revanche, il sait au moins une chose : le nom de la compagnie aérienne qu'il a choisi pour effectuer son voyage et qui doit l'amener à bon port.

Pour la compagnie aérienne, c'est un honneur de se voir ainsi identifié comme le partenaire du voyageur, de son départ à son arrivée à destination.

C'est aussi un grand challenge de délivrer

à chaque voyageur une expérience sans couture dans le métier du transport aérien, du fait bien sûr des aléas liés à la météo et au contrôle aérien, mais aussi parce qu'une grande partie du parcours des voyageurs n'est pas directement de son ressort, que ce soit à l'aéroport de départ, de transit et de destination.

L'enjeu est de réussir les passages de relais entre tous les intervenants.

Une mission récente conduite pour Royal Air Maroc nous a par exemple permis de réfléchir à la manière d'accompagner les voyageurs lors de la récupération de leurs bagages à destination.

Vous êtes un voyageur, harassé après 11 heures de vol et un décalage horaire qui se fait ressentir. Face au tapis à bagages, vous êtes le dernier à attendre votre bagage qui ne vient pas. A qui allez-vous attribuer en premier cet incident ? A votre compagnie aérienne bien sûr, alors même que le service de distribution des bagages est opéré par un prestataire au sol de l'aéroport et pourrait être le premier responsable.

Dans cette situation, la compagnie aérienne a pour enjeu de conserver une présence bienveillante auprès de ses clients, et d'apporter facilité là où le voyageur risque d'avoir une expérience dégradée. La réponse peut être apportée de deux manières, la première est humaine, la seconde technologique.

La seule présence d'un représentant de la compagnie à proximité du tapis à bagages permet d'offrir assistance aux voyageurs en leur montrant par la même occasion l'engagement de la compagnie sur un périmètre qui n'est plus le sien. La technologie offre aujourd'hui une seconde alternative grâce au bagage connecté qui permet de s'assurer du dernier endroit où il a été localisé.

De nombreuses autres situations comme le transit auraient pu être décrites. Toutes montrent l'importance pour la compagnie aérienne d'accompagner ses clients à toutes les étapes, et notamment aux passages de relais pour que le voyage reste magique !