

ESPACE RELATION CLIENTS

CENTRE DE CONTACT



0820 423 333 (0,12€/min)
nice.aeroport@cote-azur.aeroport.fr
nice.aeroport.fr



* Étude BVA Group – Viséo CI – mai à juillet 2017 – Plus d'infos sur escda.fr.





SOMMAIRE

NOTRE ENTREPRISE - P3

DES SOLUTIONS
TÉLÉMARKETING PERFORMANTES - P4

TARIFS - P5

DES ACCUEILS
TÉLÉPHONIQUES PERSONNALISÉS - P5

DES ESPACES
ENTIÈREMENT ÉQUIPÉS - P6

TARIFS - P7

NOTRE ENTREPRISE

L'Aéroport Nice Côte d'Azur est le deuxième aéroport de France après Paris et bénéficie d'une situation géographique privilégiée et unique en Europe. Le Groupe Aéroports de la Côte d'Azur gère les aéroports Nice Côte d'Azur, Cannes Mandelieu et Golfe de Saint-Tropez.

L'Aéroport Nice Côte d'Azur a enregistré 12,4 millions de passagers en 2016.

Notre ambition est de devenir un des meilleurs aéroports européens de sa catégorie pour l'excellence de ses services aux passagers et le professionnalisme de ses équipes.

Il offre plus de 100 destinations directes dans 37 pays, desservies par 64 compagnies aériennes.

LE CENTRE DE CONTACT

- **Gagnez un temps précieux** et économisez en frais de structure pour la gestion de tous vos appels téléphoniques grâce à notre centre de contact, l'Espace Relation Clients.
- **Pas besoin de recruter ou d'investir** dans des outils de traitements de données.
Nous mettons à votre disposition un centre à la pointe de la technologie qui sera à votre service pour la gestion de vos appels (entrants & sortants) ou de vos emails.
- **Notre renommée et notre expertise** sont un gage de confiance pour nous ouvrir à de nouveaux domaines.



CERTIFICATIONS



2007 Casque d'argent
de la meilleure relation client



2012 Trophée de la qualité
en Aéroport (Prix Coup de coeur)



2018 Élu Service Client de l'année 2018

* Catégorie Aéroport - Étude BVA Group – Viséo CI – mai à juillet 2017 – Plus d'infos sur escda.fr.

NOS AMBITIONS

L'ouverture aux autres et au monde qui nous entoure, pour en comprendre les enjeux et mieux anticiper l'avenir.

- **La proximité** avec nos clients, pour mieux répondre, voire anticiper leurs attentes.
- **L'exigence**, pour nous comme pour nos partenaires, de toujours mieux faire, en s'inscrivant dans une démarche d'innovation et de progrès permanent qui garantit fiabilité technique et relationnelle.
- **La responsabilité** que nous assumons pleinement vis-à-vis de nos parties prenantes - internes et externes - en s'engageant à développer des relations durables.



DES SOLUTIONS TÉLÉMARKETING PERFORMANTES

■ Nous vous proposons également différentes solutions en télémarketing afin de répondre aux différents besoins de votre organisation.

Nous réalisons :



La relance des participants à vos événements



La mise à jour de vos bases de données



La gestion de vos rendez-vous



La réalisation de vos enquêtes de satisfaction ou d'opinion

*Bénéficiez de toute l'expertise de nos équipes
au sein de l'aéroport pour allier efficacité et efficience.*



DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES PERSONNALISÉS

- Une équipe expérimentée réalise pour vous vos accueils téléphoniques personnalisés.

Ce qui vous permettra d'assurer la réception de vos appels entrants en toute transparence pour vos clients et de mesurer la qualité de cet accueil au travers d'un bilan quantitatif et qualitatif.

- Ne mobilisez plus vos collaborateurs pour la réception ou l'émission d'appels, ils restent focalisés sur leurs activités spécifiques.

Bénéficiez d'une équipe de professionnels à votre disposition et à votre écoute pour s'occuper de l'intégralité de votre accueil client et vous offrir une prestation de qualité à des tarifs attractifs.

NOS OUTILS ET NOS COMPÉTENCES À VOTRE DISPOSITION



Un plateau
de 250 m²



32 personnes :
8 langues pratiquées /
Polyvalence reconnue /
Compétences diverses



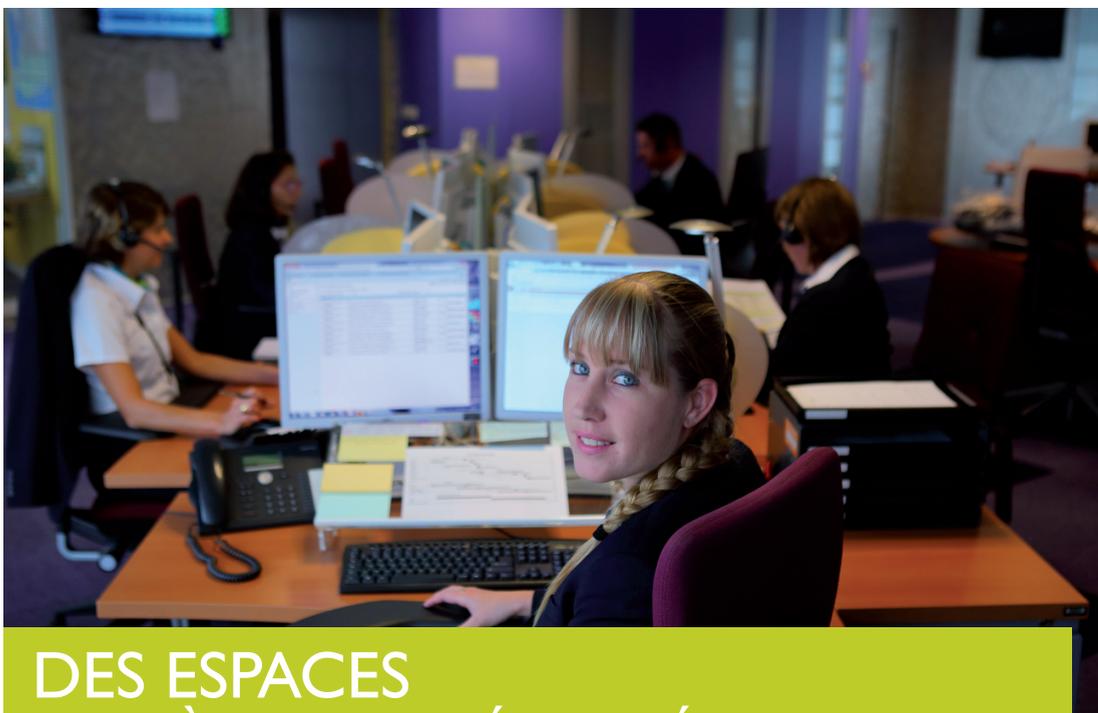
Les derniers outils
informatiques /
Ecrans LCD,
casques sans fils...



32 positions



Des outils
statistiques
performants



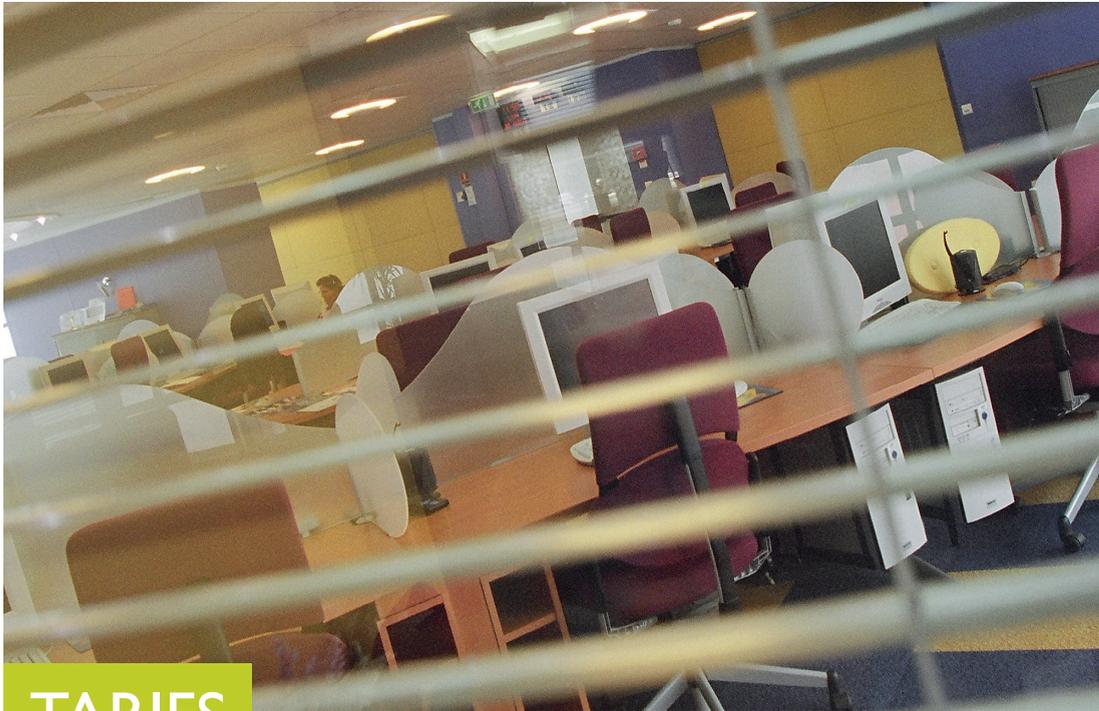
DES ESPACES ENTIÈREMENT ÉQUIPÉS

- **Il vous est possible de louer une ou plusieurs positions toutes équipées** à la journée, à la semaine, au mois, au sein de notre aéroport.
- **Notre savoir-faire des services informatique sera là pour vous accompagner** et vous coacher tout au long de vos démarches.
- **Cette solution peut vous éviter des investissements importants** pour répondre à des besoins ponctuels ou à moyen terme tout en bénéficiant des conseils des experts de la relation client.

L'ESPACE RELATION CLIENTS EST POLYVALENT

Accueils téléphoniques des Ports
de Nice, Cannes, Golfe-Juan, Antibes Vauban, Gallice

Accueils téléphoniques,
gestion des emails, gestion des réclamations
des aéroports de Nice, Cannes Mandelieu
et Golfe de Saint-Tropez



TARIFS

CAMPAGNE QUALIFICATION DE DONNÉES

Nb de champs à qualifier	Volumétrie fichier cible	Prix par appel Hors Taxes	Utilisation du plateau et training des téléconseillers Hors Taxes	Réalisation du script d'appel Hors Taxes
1 à 5	200 à 1000	5,00 €	300 €	150 €
	1 001 à 2 500	4,20 €	300 €	150 €
	+ de 2 500	3,80 €	450 €	150 €
6 à 10	200 à 1000	5,70€	300 €	150 €
	1 001 à 2 500	5,00 €	300 €	150 €
	+ de 2 500	4,40 €	450 €	150 €
10 à 15	200 à 1000	8,80 €	300 €	150 €
	1 001 à 2 500	8,10 €	300 €	150 €
	+ de 2 500	7,50 €	450 €	150 €

CAMPAGNE RELANCE MANIFESTATION

Volumétrie fichier cible	Prix par appel Hors Taxes	Utilisation du plateau et training des téléconseillers Hors Taxes	Réalisation du script d'appel Hors Taxes
200 à 1000	4,20 €	300 €	150 €
1 001 à 2 500	3,70 €	300 €	150 €
2 001 à 5 000	3,25 €	450 €	150 €
+ de 5 000	2,80 €	450 €	150 €

AUTRES PRESTATIONS

Accueils téléphoniques personnalisés • Gestion de rendez-vous • Location d'espaces équipés

■ Propositions commerciales sur demande de devis

Nos conditions de vente sont disponibles sur notre site internet www.nice.aeroport.fr ou sur demande par mail.

CONTACT

veronique.guercin@cote-azur.aeroport.fr
Tél : 0 820 423 333 (0,12€/min)
Ouverture : 7h-23h 7/7j

Aéroports de la Côte-d'Azur
BP 3331 Rue Costes et Bellonte
06206 Nice Cedex 3



CHIFFRES ACTIVITÉ ESPACE RELATION CLIENTS EN 2016



Activité téléphonique :
106 031 appels reçus



Activité email :
20 173 emails reçus



Qualité de service :
95 %



AÉROPORTS DE LA CÔTE D'AZUR, Société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance, au capital de 148 000 € dont le siège social est situé Aéroport Nice Côte d'Azur, Rue Costes et Bellonte BP 3331 – 06206 Nice Cedex 3, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NICE sous le numéro 493.479.489.

Novembre 2017 - Photos : J. Kélagopian, Aéroports de la Côte d'Azur

www.nice.aeroport.fr

AÉROPORTS
DE LA CÔTE D'AZUR