

Brittany Ferries nommée meilleure Compagnie de transport pour la qualité de son service client

Brittany Ferries se réjouit d'être nommée meilleure Compagnie de transport pour la qualité de son service client par l'ICS (Institute of Customer Service). L'organisation publie un indice de satisfaction client tous les six mois et cette année Brittany Ferries termine en tête devant trente-quatre entreprises de transport dont British Airways, Virgin Trains, P&O Ferries et Eurotunnel.

"Félicitations à toutes les équipes à bord comme à terre pour cette excellente nouvelle", a déclaré Joëlle Croc, directrice ventes et expérience client. "Ce vote reflète bien la qualité du service assuré par les équipages à bord de nos navires.



Mais nous ne devons pas oublier le rôle clé que jouent nos équipes de vente, services du port, de relation client et de vacances, au Royaume-Uni, en France, en Irlande et en Espagne, en accompagnant les passagers avant, pendant et après leur traversée. C'est un brillant travail d'équipe.»

Brittany Ferries est bien plus qu'une simple Compagnie de transport. Avec 20,5 millions de nuitées générées en Europe dont 9,4 millions en France, c'est l'un des principaux tour-opérateurs en France, au Royaume-Uni, en Espagne et en Irlande. La

Compagnie s'est comparée à d'autres entreprises listées par l'ICS dans le secteur du tourisme. Si elle était apparue dans cette catégorie, elle aurait figuré en quatrième position.

L'institut indique que son étude révèle des critères importants aux yeux des clients tels la qualité des prestations et des services, la compétence des salariés, l'attention dont ils font preuve envers les clients, les attentes auxquelles ils répondent ou encore la perception émotionnelle du voyageur.

A propos de Brittany Ferries

Compagnie maritime française et tour-opérateur - Premier employeur de marins français - CA : Environ €450m+ par an - Entre 2.400 et 3.200 salariés (dont 1.700 marins), selon la saisonnalité de l'activité - Environ 6.000 emplois indirects - 2,7 millions de passagers - 901.000 voitures - 205.000 camions - 11 navires - 12 routes maritimes desservies entre la France, le Royaume Uni, l'Irlande et l'Espagne - 11 ports : Caen/Ouistreham, Cherbourg, Le Havre, Saint-Malo, Roscoff, Portsmouth, Poole, Plymouth, Cork, Bilbao, Santander - 20,5 millions de nuitées générées en Europe dont 9,4 millions en France.