

# NEWSLETTER

## CITY ONE



### FOCUS sur la DIRECTION de la Relation Client de CITY ONE

**Lorsque l'humain** est la clé de voûte d'une entreprise, celle-ci doit assidûment faire face aux imprévus de toutes sortes. Devenir un des leaders français dans la prestation de services requiert un sens de l'écoute, de l'adaptation et de la proximité permanents. Pour tendre vers une expérience client visant son entière satisfaction, City One s'est doté en 2013 d'une Direction des Relations Clients. Une interface transverse novatrice dans une entreprise de cette taille, garante de la qualité et du respect du cahier des charges au démarrage et tout au long de la vie des contrats. Un troisième pôle, à côté du commercial et de l'exploitation, ayant pour vocation de resserrer encore le lien de confiance avec les clients du groupe en remontant à la direction générale leur ressenti réel des prestations réalisées.

**La Direction des Relations Clients** de City One s'appuie sur trois experts du métier ayant au moins 10 ans d'expérience dans la prestation client. Des profils complémentaires, spécialistes de la qualité et de la politique RSE, de l'exploitation et du commercial. Une expertise globale entre écoute, protocole et analyse du terrain, permettant d'asseoir en toute autonomie la culture du service client si chère à City One. Une force pour le groupe avec la mise en place rapide d'actions concrètes en appui sur les services supports et les outils nécessaires à l'amélioration d'une prestation. Un rapport privilégié dans le cas d'une satisfaction totale comme la proposition d'autres services en lien avec les besoins du client. Une Direction des Relations Clients toujours en vigilance et réactivité pour que la valeur ajoutée du savoir-faire du groupe City One soit tout simplement celle de l'excellence.

### CITY ONE au standard de CANAL +



**CITY ONE ACCUEIL** s'est vu confier la gestion du standard téléphonique centralisant les trois sites de Canal + installés à Issy-les-Moulineaux. Ce nouveau contrat d'un an permet, depuis le 18 avril 2016, à trois hôtes et hôtesse d'accueil CITY ONE d'assurer leurs services à temps complet au sein d'une des chaînes le plus prestigieuses du paysage audiovisuel français.

### City One actif sur les navettes de transfert vers les aéroports



**Les navettes** de transfert entre Paris et les aéroports d'Orly ou de Roissy Charles- de-Gaulle proposent désormais 2 nouveaux arrêts à Trocadero et Tour Eiffel. A compter du 12 mai 2016, City One Accueil passager assurera les prestations de bagagistes proposées à ces deux nouveaux arrêts. Un agent city one sera donc présent à chaque arrêt en roulement de 5h à minuit, 7j/7 avec renfort le matin et le soir pour accueillir les passagers, et procéder à la mise en soute de leurs bagages en direction des aéroports.

### Un marché prometteur aux salons VIP de l'aéroport de Lyon

**CITY ONE ACCUEIL PASSAGER** remporte l'appel d'offre lancé par les aéroports de Lyon pour assurer la gestion de ses 3 salons VIP : HEGO, DZHARI et SOLANO. Un contrat d'une durée de 5 ans, avec une montée en puissance du marché prévue le 1er juillet 2017 lors de l'ouverture du futur terminal 1 et des salons y afférents. Pour l'heure, et depuis le 1er avril 2016, CITY ONE est en charge de l'accueil et de l'enregistrement des passagers dans les salons, de la gestion des stocks et des offres alimentaires avec mise en avant des produits de saison, des services aux passagers,



du débarrassage des tables, de la gestion et suivi du passage de la société de nettoyage ainsi que de la gestion des stocks presse. Ce sont 10 de nos agents présents 7j/7 de 5h à 23h, placés sous la responsabilité du superviseur faisant le lien entre les salons, l'accueil général, l'information dynamique et le Welcome des aéroports de Lyon géré par City One depuis novembre 2014.

### CITY ONE EVENTS sur les 10 plus grands stades de France

**CITY ONE** remporte un nouveau marché sur l'événement footballistique le plus important au niveau international après la coupe du monde. Une compétition européenne qui se déroulera sur 52 matchs dans 10 grands stades français, du 10 juin au 10 juillet 2016. CITY ONE EVENTS aura pour mission l'accueil des espaces VIP dans les 10 stades sélectionnés pour l'occasion et effectuera des opérations extérieures telles que la gestion des parkings et de la circulation dans 7 de ces stades. Entre 100 et 300 membres de City One assureront



donc à chacune des 52 rencontres footballistiques l'accueil VIP, celui des véhicules, la gestion des flux vers la bonne porte d'entrée du stade et l'orientation des cars de supporters vers les espaces qui leur sont réservés. Une organisation de taille puisque les matchs auront lieu respectivement dans les stades de Lens, Lille, Lyon, St Etienne, Toulouse, Bordeaux, Nice et Marseille pour la province. Et au stade de France de St Denis ainsi qu'au Parc des Princes pour la région parisienne.

### Paris Aéroport reste fidèle à City One

**Les Aéroports de Paris** changent de nom et deviennent Paris Aéroport tout en restant fidèle à City One puisque depuis le 1er mars 2016 les prestations de services aux passagers comprenant leur accueil et orientation ainsi que la gestion des flux en zone publique sont reconduits à Orly. Même renouvellement de confiance du côté de Paris-Charles-de-Gaulle à compter du 1er juin 2016. City One continuera non seulement d'assurer les prestations d'accueil et d'orientation aux passagers ainsi que la gestion des flux



en zone publique mais se verra également confier celle des accès prioritaires, ainsi que l'accueil et l'intendance d'un nouvel espace de prestige dédié aux voyageurs transitant à Roissy. Une somme globale de 85 hôtes et hôtesse d'accueil CITY ONE travaillant en simultané, 7j/7, de 5h à minuit dans les aéroports de Paris CDG et d'Orly.

### CITY ONE s'implante au Maroc

**Fort de ses succès**, City One part désormais à la conquête du marché marocain. Implanté à Casablanca depuis mars 2016, City One Maroc a fourni ses premières prestations à Air France pour assurer la promotion de son nouveau siège business.



Une mission événementielle qui se déroulait aux hôtels Sofitel de Casablanca et de Rabat avec conférences de presse et afterwork, puis dix jours durant à l'aéroport Mohammed V de Casablanca. Dix hôtesses CITY ONE MAROC ont donc reçu du 15 au 30 mars 2016 les passagers désireux de découvrir ce nouveau siège afin de leur en faire la présentation complète.