

Marsans, volcan : Selectour Bleu Voyages sur le pied de guerre!

» Dès vendredi 16 avril au soir, le réseau Selectour Bleu Voyages mettait en place une cellule de crise pour ses clients Affaires avec numéro de téléphone unique vers lequel basculaient les appels des cinq plateaux affaires du réseau dirigé par Jean-Pierre Lorente (Lyon, Bourgoin, Nice, Roissy, Gières). Cela a fonctionné jusqu'à dimanche 18 heures avec huit volontaires sous la responsabilité de Jérôme Bonjour, responsable du plateau de Lyon. *"Cette cellule de crise Affaires a traité quelque 2 650 appels provenant de toutes nos entreprises clientes. Et notre habituel service 24 h/24 a été également très sollicité. Au total, 10 personnes ont été mobilisées et les clients informés de la mise en place de cette cellule par e-mail dès le vendredi, ensuite l'info était sur le site www.bleu-voyages.fr",* explique Laurence Penelle Flat, directrice des ventes loisirs et marketing. Les clients ont apprécié, à l'instar de ce cadre coincé à Shanghai et qui moyennant un détour via Delhi, puis Dubaï, Venise et enfin Paris a fini par rentrer le jour prévu (le 21). Pour le plus grand bonheur de sa famille avec qui il devait partir en vacances. *"Certains clients nous ont déjà fait part de leur gratitude"* souligne Laurence Penelle Flat. Déjà sur le pied de guerre pour le dossier Marsans (une trentaine de dossiers à traiter), les agences Selectour Bleu Voyages ont évidemment dû aussi s'occuper de leurs clients loisirs. *"Nous avons de gros départs prévus. Le personnel s'est là aussi mobilisé pour tenter de trouver des solutions. Un grand merci à tous",* conclut la jeune femme.

Nathalie Ruffier
(en Rhône-Alpes)