



Ivry-sur-Seine, le 08 octobre 2009

Palmes de la relation client

BlueLink : le seul outsourcing sur le podium des entreprises citoyennes

A l'occasion de la deuxième édition des palmes de la relation client organisées par l'AFRC (Association Française de la Relation Client) lundi dernier, le jury de 14 experts a décerné le 3^{ème} prix de la palme de l'entreprise citoyenne à BlueLink. **Face à Bouygues Télécoms et EDF, le spécialiste de la relation client haut de gamme s'impose comme le seul outsourcing sur le podium.**

« Après l'obtention du Label de Responsabilité Sociale en 2008, nous sommes très fiers de confirmer notre position en tant qu'entreprise citoyenne, » confie Tanguy de Laubier, Directeur Général de BlueLink. « Cette récompense est le fruit d'une démarche d'amélioration continue de nos pratiques sociales, avec notamment la mise en place de notre démarche « Diversité et Handicap », notre implication dans la professionnalisation de nos salariés au travers de l'accord GPEC ou encore le mécénat de compétences engagé avec le Samusocial », conclut-il.

A propos de BlueLink

Filiale du groupe AIR FRANCE KLM, **BlueLink est un spécialiste haut de gamme de la gestion du capital client** avec **des références prestigieuses** positionnées dans des secteurs d'activité tels que **le transport aérien, le tourisme & loisirs, la culture et les médias, la banque, les assurances et le luxe**. Créée en 1992 sous le nom de Fréquence Plus Services, l'entreprise, dénommée BlueLink depuis le 2 avril 2008, intervient à chaque étape de la relation client des entreprises à travers une offre complète de services multilingues, multi-sites et multimédias. Conforme aux exigences de la norme Iso 9001 version 2000, le groupe BlueLink a obtenu en mai 2008 le Label de responsabilité sociale et a réalisé un chiffre d'affaires de 54 millions d'euros. En proposant **20 langues de traitement à travers le monde**, BlueLink gère notamment FlyingBlue, le premier programme de fidélisation européen d'AIR FRANCE KLM qui compte 13,5 millions de membres.

Avec **1100 collaborateurs** à travers le monde - dont 550 en France - BlueLink bénéficie **d'une expertise pointue dans la gestion d'activités complexes** (traitement des réclamations, procédures opérationnelles spécifiques et sécurisées, outils métiers en mode expert) ; 50% des activités sont gérées en Back Office (courriers, fax, emails).

Forte d'une situation pérenne de par son appartenance au groupe Air France, **BlueLink a également développé une offre de services additionnels à haute valeur ajoutée** telles que les remontées apportées à ses clients via les services du marketing opérationnel et de prévention des fraudes.