

Chapitre 10 - Les transformations numériques, vecteurs d'amélioration de la relation client

Source : stmg-MSGN-2021-polynesie -air-tahiti-nui

Question : Repérer les outils numériques utilisés par Air Tahiti Nui et justifier leur intérêt pour l'organisation et pour ses clients.

Amadeus, le logiciel interface entre Air Tahiti Nui et ses clients

Créé en 1988 par un consortium de compagnies aériennes (Air France, Lufthansa, Iberia et SAS), Amadeus est aujourd'hui le premier fournisseur mondial de solutions technologiques pour le secteur du voyage.

Le système de réservation Amadeus compte comme clients des voyagistes, agences de voyages, compagnies aériennes ou maritimes, des hôtels, etc. Nous créons des solutions qui permettent aux compagnies aériennes et aux aéroports, aux hôtels et aux compagnies ferroviaires, aux moteurs de recherche, aux agences de voyages, aux tour-opérateurs et aux autres acteurs d'assurer leur activité et d'améliorer l'expérience de voyage, et ce, dans le monde entier. [...]

Gestion des clients, des invités et des voyageurs

[...] Nos solutions de gestion des clients vous aident à gérer et à améliorer l'expérience client du premier contact au règlement, et au-delà. Si vous êtes une compagnie aérienne qui cherche à améliorer ses capacités de traitement de clients, nous pouvons vous aider.

[...] Nos solutions de fidélisation et de récompense feront revenir les clients, peu importe dans quelle partie de notre industrie vous travaillez.

Source : <https://amadeus.com/fr/>

Air Tahiti Nui dévoile sa nouvelle marque

La compagnie aérienne Air Tahiti Nui a dévoilé à ses clients et partenaires le nouveau visage de sa marque, à l'aube de son 20^e anniversaire et de l'arrivée dans sa flotte du *Boeing 787-9 Dreamliner*.



Elle a annoncé le 16 avril 2018 que ses nouveaux projets, ses nouveaux avions, les nouvelles technologies et bientôt ses 20 ans sont « autant d'occasions pour la compagnie au Tiare de rénover sa marque afin de présenter à ses clients, à la Polynésie et au monde, les nouvelles aspirations qui l'animent ». Pour célébrer ses 20 ans de présence dans le ciel, Air Tahiti Nui rafraîchit son identité visuelle afin d'aborder l'avenir « avec un esprit, une énergie et une fierté renouvelés ». Emblème traditionnel d'Air Tahiti Nui et de la Polynésie française, la célèbre et délicate fleur de Tiare conserve bien entendu une place de choix au sein du logo tout en affichant un nouveau look plus sophistiqué et plus moderne. Élaborée avec soin par Alexander Lee, artiste polynésien de talent, cette fleur de Tiare

« incarne la beauté et l'esprit de nos îles ». Il la décrit comme « un symbole pur, naturel et fécond, au délicat parfum qui renferme de nombreux secrets que seuls les initiés reconnaîtront. Icône symbole de la compagnie, cette fleur de Tiare est le fruit d'un design minutieux visant à établir une connexion encore plus profonde avec la Polynésie, son peuple et ses traditions ». Avec sa « silhouette fine et fière tournée vers l'avant », ce nouveau logo est porteur d'un message « subtil mais fort » sur l'engagement vers l'avenir, capturant selon la compagnie « l'essence même de l'essor et du progrès dans lesquels s'inscrit Air Tahiti Nui ».

Le 20 novembre 2018, Air Tahiti Nui célébrera son 20^e anniversaire – un mois après la livraison de son premier *Boeing 787-9 Dreamliner* sur les quatre attendus. Ces appareils préfigurent « une nouvelle ère pour la compagnie, mais qui s'inscrit néanmoins dans la continuité d'une mission qui a débuté en 1998 au service de la Polynésie française et des polynésiens ». Les prochains mois seront marqués par de nouvelles manifestations importantes incluant la présentation des nouveaux uniformes, des nouveaux appareils et de leur système de divertissement à bord.

Source : <https://www.air-journal.fr/>

La relation client

Symbole de Tahiti aux yeux du monde, Air Tahiti Nui met tout en œuvre pour montrer l'hospitalité, la beauté et la sérénité qui animent ses habitants et ce à chaque détail : l'accueil avec un sourire chaleureux et une fleur de Tiare, le changement d'uniforme de l'équipage en une tenue tahitienne élégante et confortable peu après le décollage, le service attentionné tout en restant sans prétention. Toute l'équipe fait preuve d'un bel enthousiasme pour faire en sorte que chaque passager soit détendu et satisfait.

Au fil du temps, nous avons bâti une véritable relation de confiance avec nos passagers, qui nous sont restés fidèles depuis maintenant 20 ans. Le club Tiare a été créé pour valoriser et récompenser cette fidélité.

[...] Le système de gestion informatique Amadeus Altéa est mis en place, perfectionnant l'offre de services et les possibilités de réservation pour tous les clients d'Air Tahiti Nui. [...] La compagnie fête par la même occasion ses 20 ans en 2018 ! Pour fêter cet anniversaire, Air Tahiti Nui fait peau neuve : nouveau logo, nouvel univers graphique et nouvelle flotte.

La gestion de la relation client

Au cœur de l'interaction étroite entre l'expérience employé et l'expérience client, tant elle favorise l'une autant que l'autre, la solution de gestion de la relation client (CRM : *customer relationship management*), basée sur la technologie de l'éditeur *Salesforce* (leader de son marché), lancée dans le courant de l'année, permet d'améliorer la gestion de la relation et des interactions avec les clients professionnels (tour-opérateurs, agences de voyage, etc.) et les clients finaux (voyageurs et clients individuels). Enrichie automatiquement avec toutes les informations nécessaires à la préparation et à la réalisation des voyages de nos clients, la solution baptisée « Hoani » par les équipes d'Air Tahiti Nui (« clientèle » en tahitien) favorise des échanges fluides, efficaces et personnalisés en fonction du profil de chacun de nos passagers.

Source : <https://www.airtahitinui.com/fr-fr/notre-histoire>

Extrait du rapport Développement durable 2018

Sur le volet social, Air Tahiti Nui est engagée à accompagner ses collaborateurs pour relever les nombreux défis à venir (transition Boeing, nouvel environnement concurrentiel). L'entreprise a poursuivi son programme de formation réglementaire à destination de ses personnels de l'exploitation (équipes notamment) et la formation administrative et technique en faveur de ses personnels au sol dans le souci d'améliorer la cohésion et la performance collective.

Engagement 6 : partager une vision commune et maintenir les bases d'une relation de confiance

Événement fédérateur + 460 collaborateurs présents à la soirée anniversaire des 20 ans.	Déploiement de nombreux outils d'informations disponibles en faveur des collaborateurs <ul style="list-style-type: none">- Journal interne trimestriel- Portail intranet- Podcast- Newsletter hebdomadaire- Rencontre trimestrielle « Morning coffee avec le Président Directeur Général »
Séminaire des cadres Deux journées pour maintenir l'encadrement informé et motivé face aux nombreux enjeux de la compagnie. 94,5 % de satisfaction.	Favoriser la diversité La parité est respectée au sein de la compagnie avec une représentation féminine à 50,5 % des effectifs et 41 % dans la catégorie cadre.

Source : www.airtahitinui.com/rapport-developpement-durable-2018

Extraits des pages Facebook, Instagram et application d'Air Tahiti Nui



airtahitinui

C'est la journée internationale de la femme. Nous souhaitons remercier toutes les collaboratrices d'Air Tahiti Nui qui réalisent un travail incroyable aussi bien au sol qu'en vol.

@gregoirelebacon

#journéeinternationaleladelafemme
#8mars
#bonheur



1 169 J'aime

8 MARS



Air Tahiti Nui

3 July at 05:30

A l'embarquement, Air Tahiti Nui offre à l'ensemble de ses clients un kit sanitaire comprenant 2 masques chirurgicaux, un flacon de gel hydroalcoolique et des lingettes désinfectantes.

Pour assurer le bon respect de l'hygiène au sein des aéroports, des distributeurs de gel hydroalcoolique sont également disponibles tout au long de votre parcours. Cliquez ci-après pour en savoir plus <https://bddy.me/2VDmz1d>

479

28 comments 229 shares



Correction :

Repérer les outils numériques utilisés par Air Tahiti Nui et justifier leur intérêt pour l'organisation et pour ses clients.

L'utilisation des outils numériques pour l'organisation Air Tahiti Nui présente des intérêts pour l'entreprise et les clients.

Air Tahiti utilise plusieurs outils numériques tels que :

- le logiciel Amadeus (système de réservation) ;
- une solution CRM (Customer Relationship Management) nommée Hoani chez Air Tahiti Nui ;
- l'application Air Tahiti Nui.
 - Pour l'organisation, il s'agit de digitaliser la relation client et donc de mieux connaître la clientèle.
 - Gérer et améliorer l'expérience client du premier contact au règlement
 - Connaître et anticiper les besoins des clients pour mieux répondre à leurs attentes actuelles et futures afin d'adapter leur offre
 - Collecter des informations sur les clients
 - Fidéliser les clients
 - Améliorer l'interaction avec les clients professionnels
 - Informer, rassurer la clientèle
 - Se démarquer de la concurrence.

Ces enjeux deviennent primordiaux dans le contexte de concurrence accrue de l'entreprise.

- Pour les clients, il s'agit d'être informés en temps réel et de bénéficier d'un parcours fluide, interactif et facile.
 - Préparer et réserver des voyages
 - Gérer leur compte fidélité
 - Suivre les vols
 - Personnaliser son voyage
 - Recevoir des notifications.