

CHARTRE EXPÉRIENCE CLIENTS

Nos aéroports responsables, accueillants et innovants, sont au service du rayonnement d'un territoire d'exception et de sa culture. Nos personnels en sont les dignes représentants.

NOS ENGAGEMENTS AU SERVICE DE NOS VALEURS :



Accueillir le passager avec **BIENVEILLANCE**

- > Je me rends **disponible** immédiatement avec le sourire
- > J'adopte une **attitude positive** et je veille à être compréhensible
- > Je suis à **l'écoute** et je fais preuve de considération



Traiter la demande du passager avec **EMPATHIE**

- > Je **vais au-devant** du passager
- > J'offre un **accompagnement** personnalisé
- > Je mets un **point d'honneur** à répondre au mieux et à solliciter un tiers si besoin



Être **EXEMPLAIRE** en toutes circonstances

- > Je reste vigilant à la **qualité** des infrastructures et je relève toute anomalie ou dysfonctionnement
- > Je fais preuve de **responsabilité** en prévenant les services compétents
- > Je suis un **ambassadeur de la qualité de service**



Faire preuve de **RESPECT** envers tous

- > J'adopte une attitude **professionnelle** et aimable
- > Je fais preuve **de retenue** et **de maîtrise**
- > Je **respecte** le travail de chacun



Nous contribuons tous à faire vivre à nos passagers une expérience clients d'excellence



CUSTOMER EXPERIENCE

CHARTER

Our responsible, welcoming, and innovating airports are working to extend the reputation and culture of an exceptional region. Our staff are worthy representatives.

OUR COMMITMENTS DRIVE OUR VALUES:



Welcome passengers with **BENEVOLENCE**

- > I become immediately **available** and smile
- > I adopt a **positive attitude** and make sure I'm easy to understand
- > I **listen** and show consideration



Handling passenger requests with **EMPATHY**

- > I **anticipate** passenger needs
- > I offer personalized **assistance**
- > I make it a **point of honour** to answer to the best possible way, and to call on a third party if necessary.



Be **EXEMPLARY** in all circumstances

- > I keep a close eye on the **quality** of the facilities and note any anomalies or malfunctions
- > I show **responsibility** by notifying the relevant departments
- > I am an **ambassador for service quality**



Treat everyone with **RESPECT**

- > I adopt a **professional** and friendly attitude
- > I show **restraint** and control
- > I am **respectful** of everyone's work



We all have our role to play in ensuring our passengers have an excellent customer experience

