

**Découvrez  
FCM Travel**

**FCM**

# Qui sommes-nous ?



## Que faisons nous ?

Nous sommes une agence de voyage d'affaires au positionnement unique sur le marché. En effet, nous proposons des offres sur mesures à l'ensemble de nos clients en prenant compte l'ensemble de leurs besoins. Nous pouvons traiter différents types de réservation (aérienne, hôtels, location de voiture, train) mais aussi diverses prestations comme les visas. Nous avons également un service événementiel pour compléter l'ensemble.



## Un ADN qui nous est propre

Nous faisons bénéficier à nos clients de l'ensemble de nos innovations permettant d'optimiser l'expérience utilisateur. Nous vous proposons d'externaliser un service complet répondant aux divers besoins d'une société nécessitant une agence de voyage à savoir une assistance permanente (via différents canaux) la sécurité de vos collaborateurs, un outil de reporting pour suivre vos dépenses, le tout en étant connecté.



## Le service client, au cœur de nos priorités

Nous sommes une entreprise de service, c'est pourquoi la qualité de service se doit d'être irréprochable.

La satisfaction client est au cœur du quotidien de l'ensemble des collaborateurs FCM. Nous privilégions des équipes de petite taille dédiées à nos clients. Ceci nous permet de créer de forts liens entre nos agents et les réservataires de nos clients.



## Nous sommes responsables

FCM Travel France s'engage activement à réduire son empreinte carbone grâce à la création de son comité RSE. Ce comité met un point d'honneur à mettre en place des projets qui reposent sur les trois piliers de la RSE : environnemental, sociétal et économique. Nous travaillons sur des projets à la fois internes pour les collaborateurs FCM et externes pour aider nos clients à voyager durablement. Nous aidons également nos clients à mieux voyager tout en voyageant moins.

**Engagés. Axés sur vos besoins.  
Et non conventionnels.  
Voyagez selon vos envies.**

# 86%

Satisfaction  
client

# 250

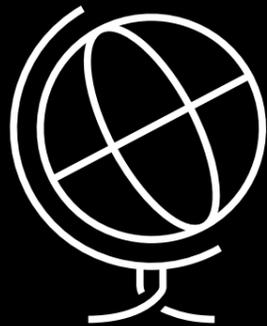
Clients

# 98%

rétention client

# Une présence globale

Satisfaire les spécificités locales dans un environnement global



Une vision locale, une présence internationale.

Avec des équipes dans plus de 100 pays, FCM est implanté sur tous les continents. Nous sommes une entreprise spécialisée dans le service local au niveau global.

Notre réseau et notre expertise nous permettent de traiter les demandes de multinationales mais aussi de PME locales.

Depuis Paris ou Bordeaux, nos experts vous accompagnent et vous conseillent quelle que soit votre destination. Les équipes sont là pour vous, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.



500  
BUREAUX

8000+  
COLLABORATEURS

100+  
PAYS



## Que faisons-nous ?

### Un service à 360°

Que vous soyez une PME ou une multinationale, experte ou non du voyage d'affaires, nos solutions vous permettent d'être rapidement opérationnel.

Voici un aperçu de ce que nous proposons :

- Des équipes de consultants voyages dédiés :**  
 Afin de répondre de manière personnalisée et adaptée à vos besoins, nos équipes expertes de consultants voyages dédiés sont formés sur vos habitudes et besoins voyages.
- Technologie :**  
 Nous développons notre technologie directement via nos équipes de R&D mais aussi grâce aux suggestions de nos clients. Cette technologie de pointe facilite vos déplacements. Une assistance est disponible 24/24 en cas de besoin.
- Communication et gestion de la sécurité voyageur :**  
 La sécurité des voyageurs était essentielle avant la COVID, elle l'est d'autant plus à présent. D'une simple annulation à un rapatriement en passant par un retard, nos outils vous permettent de communiquer rapidement et d'informer en temps réel.
- Account Management :**  
 L'Account Manager est là pour piloter la gestion stratégique de votre programme voyage et relayer toutes les informations nécessaires auprès des différentes équipes. Il est le garant de l'atteinte de vos objectifs. L'Account Manager co-construira avec vous un plan de conduite du changement, notamment à travers la formation des voyageurs et chargés de voyages :  
 Différents services sont mis à disposition de nos clients tels que :

**FCM ONLINE Académie :** Afin de garantir l'adoption par vos collaborateurs des outils mis à leur disposition, FCM a mis au point une librairie de guides utilisateurs et de tutoriels vidéos.

**FCM Consulting :** FCM vous accompagne dans la gestion de vos projets Travel, comme la mise en place d'un programme hôtelier, le sourcing aérien, la réduction et la compensation de vos émissions de CO<sup>2</sup>.

**FCM Reporting :** FCM vous propose une vaste gamme de rapport vous permettant d'analyser vos dépenses et mettre en place le plan d'action nécessaire à la réalisation d'économies.

# Quels services proposons-nous ?

## Chaque entreprise a ses propres besoins

Notre positionnement unique nous permet de personnaliser nos offres et proposer du sur-mesure.

### Une plateforme de réservation en ligne

Nous offrons la possibilité de réserver vos voyages et gérer au mieux vos dépenses voyage via différents canaux (smartphone, ordinateur, email) et différents outils, à n'importe quel moment.

### Service VIP

Certains de vos voyageurs recherchent des délais de réponse plus courts ? Une assistance toute particulière ? Nous veillerons à ce qu'ils bénéficient d'un traitement de première classe grâce à nos services VIP.

### Service client : des équipes dédiées

Vous avez besoin de conseils et de l'assistance d'un expert ? Aucun souci, une équipe dédiée est mise à votre disposition. Ces agents de voyages vous connaissent, ils ont l'habitude de s'occuper de vous, vos problématiques seront résolus rapidement.

### Reporting

Construisez des rapports détaillés de vos dépenses, de votre empreinte carbone, en exploitant vos données en direct et sur-mesure.

### Assistance 24/7

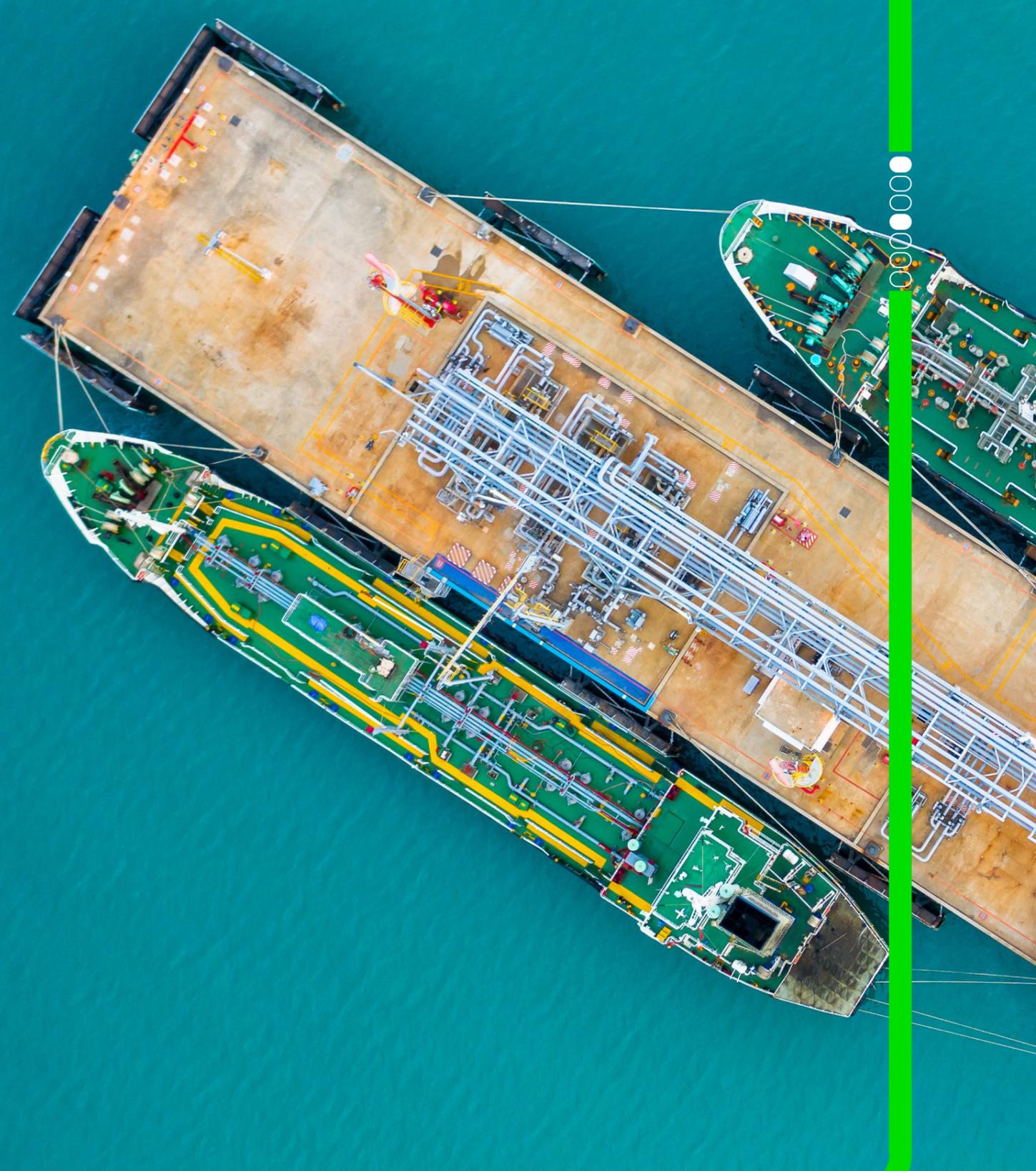
24h sur 24h, n'importe où dans le monde. Quand vous avez besoin d'aide, nos équipes sont là pour assurer vos arrières.

### Consulting

Nous mettons à votre disposition un service d'experts en consulting vous permettant d'améliorer votre programme voyage et hôtels. Ces derniers vous accompagneront également pour bâtir une stratégie efficace vous permettant d'optimiser au mieux votre programme voyage.

### Meetings & Events

Vous avez besoin d'aide pour organiser vos prochaines réunions et événements ? Nous nous chargeons de rechercher pour vous les lieux pour vos conférences et événements. Qu'il s'agisse d'un événement physique ou virtuel, vous pouvez compter sur notre expertise pour vous accompagner et faire de votre événement un succès.



# Pourquoi nous choisir ?



**Travel Manager** : économies, cohérence et durabilité.

**Voyageur** : sécurité, expérience utilisateur et assistance permanente.

## Besoins de nos clients

Des tarifs préférentiels pour vous aider à faire des économies

## Solution FCM

*Un accès à différentes sources de contenu (pour tous types de prestations : aérien, hôtel, train et voiture).*

*Nos méthodes exclusives d'optimisation (et de recherche continue des meilleurs tarifs vous permettant de réduire vos dépenses).*

*Des outils innovants tels que FCM Global Fares (solution permettant d'accéder aux tarifs depuis tous les points de vente du réseau FCM).*

*Des tarifs négociés : Avec un volume d'achat de + de 12 milliards d'euros, nous avons un fort pouvoir de négociation auprès des acteurs majeurs du tourisme.*

Une analyse pertinente et une facilité d'interprétation de vos données

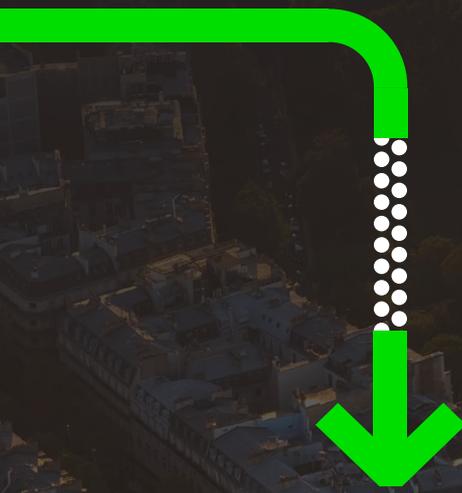
*Des rapports affichant des données consolidées et fiables dont vous avez besoin lorsque vous posez une question avec FCM reporting propulsé par Power Bi (une solution d'analyse de données).*

Une assistance permanente & des messages pertinents et actualisés pour un confort de vos voyageurs assurés

*Nous sommes à l'écoute de vos voyageurs pour les assister à tous moment de leur voyage : une assistance disponible 24/7 par différents canaux (chat, téléphone).*

*Notifications liées au voyage (retards de vols, annulation, porte d'embarquement) & des communications mensuelles sur les actualités du secteur & des alertes pour les voyageurs.*





Pour plus d'informations, veuillez  
contacter le service commercial à  
l'adresse suivante :

[sales@fr.fcm.travel](mailto:sales@fr.fcm.travel)

ou par téléphone au +33 1 88 88 07 13

ou +33 1 85 65 77 13