

 Imprimer | Retour[Stratégie commerciale](#) > [Fidélisation](#)

Air France veut monter en gamme

Par Amélie MOYNOT, 26/06/2013

Pour mieux répondre aux besoins de ses clients, la compagnie aérienne a annoncé sa prochaine montée en gamme, qui reposera sur deux piliers : une amélioration de l'équipement des cabines et une relation client encore plus soignée.

Mettre chacun de ses clients sur un petit nuage. Voilà l'ambition d'Air France avec le projet " Best & Beyond " qui vise à la mise en place d'une nouvelle stratégie : **une montée en gamme globale**. L'objectif de ce repositionnement est de **s'adapter aux standards du marché** tout en satisfaisant les nouveaux besoins des voyageurs.

Pour cela, la compagnie veut **améliorer son offre d'équipement**. Elle souhaite développer le confort des passagers en transformant ses fauteuils : **plus d'espace pour les jambes**, meilleure assise du siège ou encore nouveau repose-pied... Par ailleurs, son offre de divertissement devrait également être modifiée avec **l'arrivée d'interfaces tactiles** et la possibilité pour le passager de pouvoir visionner un film sans être interrompu d'un bout à l'autre de son voyage.



© corporate.airfrance.com

Air France entame une montée en gamme à la fois orientée produits et services.

Meilleur service en cabine

Côté service, le client sera plus que jamais au centre. Air France entend améliorer l'expérience de l'avion grâce à un **service à bord plus soigné**. La compagnie a lancé il y a six mois un programme sollicitant les avis des passagers pour établir les cent initiatives prioritaires à mettre en place. Par ailleurs, elle a commencé à **former ses salariés** aux attitudes à adopter à bord (offrir une expérience personnalisée, valoriser le client, lui porter attention, avoir le sens du détail, comprendre l'importance de l'aspect humain de l'entreprise). Près de 20 000 d'entre eux devraient être sensibilisés à ces questions d'ici à la fin de l'année, en attendant une vague de formation plus large touchant l'ensemble de l'entreprise.

L'ensemble de ces modifications sera déployée progressivement dans les appareils, à compter de maintenant et jusqu'en 2015. L'ensemble des classes devrait être concernée (par tout ou partie des évolutions prévues).

Mots clés : [Stratégie commerciale](#) | [Relation client](#) | [Avion](#) | [Air france](#)

A lire aussi sur le thème «Stratégie commerciale»

A lire aussi sur le thème «Fidélisation»