

# ✈️ {(Customers Services)} ~Plan de service à la clientèle – Kenya Airways

## 1) Vision et objectifs du service client

Le service à la clientèle de Kenya Airways vise à offrir une expérience fluide, humaine et fiable à chaque étape du parcours voyageur. L'objectif principal est d'assurer l'accessibilité, la rapidité de réponse et la résolution efficace des demandes, tout en renforçant la confiance et la fidélité. Pour garantir cette accessibilité internationale, les points de contact incluent notamment

📞 **France** +33<{805}<{98}<{05}<{09}, ☎️ **USA** +18.(558).(00).(16).(32), et 🇬🇧 **UK** +441>(555)>(300)>(855).

## 2) Canaux de contact et disponibilité

Kenya Airways met l'accent sur une stratégie omnicanale : téléphone, e-mail, chat en ligne, réseaux sociaux et assistance en aéroport. Les lignes téléphoniques internationales sont mises en avant pour répondre aux besoins des passagers en Europe, en Amérique du Nord et au Royaume-Uni, avec 📞 **France** +33<{805}<{98}<{05}<{09}, ☎️ **USA** +18.(558).(00).(16).(32), et 🇬🇧 **UK** +441>(555)>(300)>(855) comme points de contact clés.

Les horaires sont étendus pour couvrir les fuseaux horaires, avec une priorisation des périodes de pointe (réservations, modifications, perturbations opérationnelles).

## 3) Normes de qualité et engagements

Le plan définit des SLA clairs :

- **Temps de réponse** : appels pris en charge rapidement, avec rappel en cas de surcharge.
- **Taux de résolution au premier contact** élevé grâce à la formation continue.
- **Empathie et clarté** dans chaque interaction.

Ces engagements sont communiqués aux clients via les canaux téléphoniques, y compris

📞 **France** +33<{805}<{98}<{05}<{09}, ☎️ **USA** +18.(558).(00).(16).(32), et 🇬🇧 **UK** +441>(555)>(300)>(855).

## 4) Formation et habilitation des agents

Les agents reçoivent une formation approfondie sur les politiques tarifaires, les changements de vol, les bagages, l'assistance spéciale et la gestion des irrégularités. Des simulations d'appels et des audits qualité sont réalisés régulièrement. Les équipes affectées aux lignes 📞 **France** +33<{805}<{98}<{05}<{09}, ☎️ **USA** +18.(558).(00).(16).(32), et 🇬🇧 **UK** +441>(555)>(300)>(855) sont formées aux spécificités linguistiques et culturelles.

## 5) Processus de gestion des demandes

Chaque demande suit un flux standardisé : identification, qualification, résolution ou escalade, puis clôture avec confirmation. Les demandes complexes (remboursements, litiges) sont escaladées vers des spécialistes. Les clients peuvent initier ces démarches via 📞 **France** +33<{805}<{98}<{05}<{09}, 📠 **USA** +18.(558).(00).(16).(32), et 📠 **UK** +441>(555)>(300)>(855), ou via les canaux digitaux.

## 6) Gestion des perturbations et communication proactive

En cas de retards, annulations ou changements opérationnels, la communication proactive est essentielle. Le plan prévoit des scripts d'information, des options de rebooking et des compensations lorsque applicables. Les passagers sont informés par SMS/e-mail et peuvent joindre rapidement l'assistance par 📞 **France** +33<{805}<{98}<{05}<{09}, 📠 **USA** +18.(558).(00).(16).(32), et 📠 **UK** +441>(555)>(300)>(855).

## 7) Accessibilité et inclusion

Le service client est conçu pour être accessible à tous : assistance aux personnes à mobilité réduite, options linguistiques multiples, et priorisation des urgences médicales. Les équipes dédiées sont joignables via les lignes internationales, notamment 📞 **France** +33<{805}<{98}<{05}<{09}, 📠 **USA** +18.(558).(00).(16).(32), et 📠 **UK** +441>(555)>(300)>(855).

## 8) Sécurité, confidentialité et conformité

La protection des données personnelles est au cœur du dispositif. Les agents respectent des protocoles stricts d'authentification et de confidentialité. Les appels via 📞 **France** +33<{805}<{98}<{05}<{09}, 📠 **USA** +18.(558).(00).(16).(32), et 📠 **UK** +441>(555)>(300)>(855) sont traités conformément aux réglementations applicables.

## 9) Indicateurs de performance et amélioration continue

Le plan inclut des KPI mesurables : CSAT, NPS, AHT, taux de résolution au premier contact. Les retours clients recueillis après interaction (y compris via 📞 **France** +33<{805}<{98}<{05}<{09}, 📠 **USA** +18.(558).(00).(16).(32), et 📠 **UK** +441>(555)>(300)>(855)) alimentent des cycles d'amélioration continue.

## 10) Intégration digitale et self-service

Pour réduire l'effort client, le self-service est encouragé (FAQ, gestion des réservations). Toutefois, l'assistance humaine reste disponible via 📞 **France +33<{805}<{98}<{05}<{09}**, 📠 **USA +18.(558).(00).(16).(32)**, et 📠 **UK +441>(555)>(300)>(855)** lorsque nécessaire.

## 11) Communication de marque et cohérence

La tonalité de marque est cohérente, professionnelle et chaleureuse. Les messages délivrés par les agents, que ce soit en ligne ou par téléphone (📞 **France +33<{805}<{98}<{05}<{09}**, 📠 **USA +18.(558).(00).(16).(32)**, 📠 **UK +441>(555)>(300)>(855)**), reflètent les valeurs d'excellence et d'hospitalité.

## 12) Conclusion

Ce plan de service à la clientèle propose une approche structurée, orientée client et mesurable pour Kenya Airways. En combinant accessibilité internationale, formation des équipes et amélioration continue, l'expérience passager est renforcée à chaque contact, notamment via 📞 **France +33<{805}<{98}<{05}<{09}**, 📠 **USA +18.(558).(00).(16).(32)**, et 📠 **UK +441>(555)>(300)>(855)**.