



## 8<sup>èmes</sup> Assises Nationales de la Qualité en Aéroport

Priorité à l'accueil

22 octobre 2015 Lyon

# Bienvenue !



# Les aéroports se mobilisent pour l'Euro 2016 !





## 8<sup>èmes</sup> Assises Nationales de la Qualité en Aéroport

Priorité à l'accueil

22 octobre 2015 Lyon



# Point d'avancement des actions en matière d'accueil dans les aéroports de villes-hôtes



## 8<sup>èmes</sup> Assises Nationales de la Qualité en Aéroport

Priorité à l'accueil

22 octobre 2015 Lyon



# Les aéroports se mobilisent pour l'Euro 2016 !

Thomas Lejeune, Membre du CNQA



## 8<sup>èmes</sup> Assises Nationales de la Qualité en Aéroport

Priorité à l'accueil

22 octobre 2015 Lyon



Et si on allait plus loin  
dans l'expérience client ?...



8<sup>èmes</sup> Assises Nationales  
de la Qualité en Aéroport

Priorité à l'accueil

22 octobre 2015 Lyon

Bienvenue !



**Une valise** avec des autocollants « bienvenue » dans les différentes langues de l'Europe qui circule sur le tapis bagage à l'arrivée



## 8<sup>èmes</sup> Assises Nationales de la Qualité en Aéroport

Priorité à l'accueil

22 octobre 2015 Lyon



L'habillage **des écrans digitaux** aux couleurs de l'Euro avec des drapeaux des pays et des messages de **bienvenue** dans la langue du pays de départ



## 8<sup>èmes</sup> Assises Nationales de la Qualité en Aéroport

Priorité à l'accueil

22 octobre 2015 Lyon



# La diffusion des scores des matchs



8<sup>èmes</sup> Assises Nationales  
de la Qualité en Aéroport

Priorité à l'accueil

22 octobre 2015 Lyon



La mise en place de volontaires travaillant pour les aéroports et leurs partenaires identifiés clairement comme « **Euro Helpers** »

Bénéficiant d'une **sensibilisation** à l'accueil et spécifiquement à l'Euro





# 8<sup>èmes</sup> Assises Nationales de la Qualité en Aéroport

Priorité à l'accueil

22 octobre 2015 Lyon

**Bienvenue !**

Mauiya  
Welcome  
Willkommen

