



## GLOBEO TRAVEL POURSUIT SON DEVELOPPEMENT

### OUVERTURE D'UNE NOUVELLE AGENCE ET RECRUTEMENT



*Paris, le 14 novembre 2016* - Avec 10 ans d'expérience et une année 2016 exceptionnelle : 100 M€ de volume d'affaires soit +50% de croissance par rapport à 2015. Grégory Mavoian et Laurent Brillant poursuivent le développement de Globéo Travel en annonçant l'ouverture d'une nouvelle agence à Nantes. Déjà implantés à Paris avec un plateau d'affaires de 60 collaborateurs, désormais ils souhaitent s'implanter dans le tissu économique de l'ouest de la France pour assurer leur développement. L'entreprise en profite donc pour recruter plus de 20 nouveaux talents qui permettront d'apporter plus de proximité avec ses clients et mieux gérer la croissance de l'entreprise.

#### **L'humain au cœur des priorités**

Créée en 2006 par Grégory Mavoian et Laurent Brillant, passionnés par le secteur, ils prirent la plus belle décision de leur vie en décidant d'insuffler plus de proximité dans la gestion des déplacements professionnels. La croissance de l'agence, résultat de la qualité des performances obtenues pour ses clients, se positionne avec un service hautement personnalisé qui lui a permis de se démarquer au fil des années. L'humain est au cœur des attentions et pour cela l'agence s'engage depuis ses débuts dans un accompagnement global de la gestion du voyage, du conseil stratégique, au choix de technologies innovantes en passant par des équipes dédiées qui prennent en considération non

seulement les habitudes des voyageurs mais également l'expérience utilisateur.

### **La technologie et l'innovation au centre des attentions :**

De plus, Globéo Travel travaille sur le développement de leur propre outil en complément de ceux existants sur le marché pour apporter une expérience client différenciante. Résolument tournée vers l'innovation, la solution MyOverview répond au manque de collaborativité dans la relation client/agence et propose de mesurer la "qualité" sous forme de performance sur toute la chaîne de valeur (client, agence, fournisseur). On passe ainsi de la perception à la réalité et on introduit la notion d'amélioration continue.

### **Les postes qui sont à pourvoir :**

#### **2 Postes de Team Leader :**

##### Vos missions seront les suivantes:

- Proposer des leviers d'optimisation et d'organisation pour fluidifier le traitement des demandes clients et développer la pro-activité en matière de services proposés.
- Travailler la montée en compétence et l'amélioration continue des collaborateurs
- Accompagner le client dans la maîtrise et l'utilisation des SBT proposés par l'agence
- Gestion opérationnelle/administrative de type Bsp, Adm , Acm, détaxes
- Mettre tout en œuvre pour assurer une qualité de service opérationnelle (pertinence des réponses, pro activité, qualité du fond et de la forme)
- Suivre les objectifs qualitatifs et quantitatifs définis et mettre en place des actions de suivi, de contrôle, d'analyse et de correctifs individuels.

#### **18 Postes de Conseiller voyages:**

##### Vos missions seront donc les suivantes:

- Orienter et conseiller nos clients dans leurs déplacements professionnels
- Réserver les déplacements et s'assurer de la qualité des services offerts jusqu'au retour du client.
- Vérifier la bonne conformité des réservations en rapport avec les profils société et voyageur
- Trouver et utiliser des leviers techniques permettant à nos clients d'optimiser leurs coûts

### **Globéo Travel, la timeline du succès d'une agence indépendante :**

**Dès 2007** Globéo Travel procède au rachat de Lotus Voyages et s'introduit dans le réseau Manor (Manor est l'un des 1ers groupements professionnels d'agences de voyages spécialisées dans les voyages d'affaires) pour accompagner son développement.

**En 2009** l'offre et la démarche séduisent, 15 collaborateurs rejoignent les équipes et une certaine cohésion naturelle permet de générer de nouveaux axes de développement, notamment autour de l'offre technologique.

**En 2012** Globéo Travel travaille avec l'ensemble des SBT du marché, et lance sa première solution end to end.

**En 2015** Globéo Travel perce littéralement le marché et génère 80 millions de volume d'affaires et atteint un effectif de 72 salariés. Grégory et Laurent affirment leur engagement dans le secteur, l'un en prenant la présidence de la commission Développement, l'autre en intégrant la commission Transport du réseau Manor et en rejoignant l'AFTM.

**Fin 2016** Globéo Travel atteint un effectif de près de 100 salariés et lance sa technologie MyOverview qui permet d'analyser et mesurer en temps réel la qualité sur tous les aspects de sa relation client. La technologie permet donc de mesurer et de restituer des KPI sur les différents incidents survenus afin de :

- Le taux d'incident agence, fournisseurs, client
- Le taux d'incident par typologie de prestation
- Noter en continu les équipes avec lesquelles vous collaborez (plus vous appréciez un conseiller, plus vos demandes seront traitées par celui-ci)
- Contrôler l'impact financier, la fréquence et les typologies associées,
- Mesurer la réactivité de la réponse apportée,
- Clarifier la responsabilité des partenaires
- Déclencher un processus d'amélioration continue avec l'ensemble des partenaires

**Pour 2017**, Globéo Travel ouvrira une nouvelle structure située à Nantes et compte recruter 20 personnes.

## Contact Presse

Anthéa Deffry

[a.deffry@globeotravel.fr](mailto:a.deffry@globeotravel.fr)

+33 1 86 95 75 51