



Communiqué de presse - Brittany Ferries nommée meilleure Compagnie de transport pour la qualité de son service client

06 février 2019 - 11h26



Brittany Ferries, dont le siège est basé à Roscoff en Bretagne, se réjouit d'être nommée meilleure Compagnie de transport pour la qualité de son service client par l'ICS (Institute of Customer Service). L'organisation publie un indice de satisfaction client tous les six mois et cette année Brittany Ferries a terminé en tête devant trente-quatre entreprises de transport dont British Airways, Virgin Trains, P&O Ferries et Eurotunnel.

"Félicitations à toutes les équipes à bord comme à terre pour cette excellente nouvelle", a déclaré Joëlle Croc, directrice ventes et expérience client. "Ce vote reflète bien la qualité du service assuré par les équipages à bord de nos navires. Mais nous ne devons pas oublier le rôle clé que jouent nos équipes de vente, services du port,

de relation client et de vacances, au Royaume-Uni, en France, en Irlande et en Espagne, en accompagnant les passagers avant, pendant et après leur traversée. C'est un brillant travail d'équipe."

Brittany Ferries est bien évidemment plus qu'une simple Compagnie de transport. C'est l'un des principaux tour-opérateurs en France, au Royaume-Uni, en Espagne et en Irlande, révélant aux voyageurs les fabuleuses destinations de vacances qu'offrent les régions littorales de l'ouest européen. La Compagnie s'est aussi comparée à d'autres entreprises listées par l'ICS dans le secteur du tourisme. Si nous étions apparus dans cette catégorie, nous aurions figuré en quatrième position avec une note de 81,4.

L'institut indique que son étude révèle des critères importants aux yeux des clients tels la qualité des prestations et des services, la compétence des salariés, l'attention dont ils font preuve envers les clients, les attentes auxquelles ils répondent ou encore la perception émotionnelle du voyageur.

Ceci n'est pas sans rejoindre notre nouveau positionnement de marque et nos traits de personnalités.

À propos de Brittany Ferries

En 1967, un agriculteur finistérien appelé Alexis Gourvenec réussit à fédérer diverses organisations de la région pour s'engager dans un projet ambitieux : désenclaver la Bretagne, améliorer les infrastructures et développer la région en se tournant vers des partenaires traditionnels comme l'Irlande et le Royaume-Uni.

Bretagne-Angleterre-Irlande (B.A.I.) est née en 1972. La première traversée maritime a été inaugurée en janvier 1973, lorsque le Kerisnel, un pétrolier israélien reconverti, quitte le port de Roscoff pour Plymouth avec à son bord des camions transportant des légumes bretons tels que des choux-fleurs et des artichauts. L'histoire commence donc le 2 janvier 1973, 24 heures après l'entrée de la Grande-Bretagne dans la Communauté Européenne. Brittany Ferries s'est ensuite rapidement tournée vers le transport de passagers, puis est devenue un tour-opérateur desservant la France, le Royaume-Uni, l'Espagne et l'Irlande.

Aujourd'hui, Brittany Ferries s'est imposée comme le leader national du transport maritime français : un leader atypique, sous propriété privée, toujours détenu par une coopérative agricole bretonne.

Chiffres clés :

- Chiffre d'affaires d'environ 450 millions d'euros par an.
- Premier employeur de marin français : entre 2 400 et 3 200 employés (dont 1 700 marins), selon la saison ; dont 360 au Royaume-Uni.
- Passagers : entre 2,5 et 2,7 millions de personnes voyagent chaque année (dont 85% de Britanniques).
- 900 000 voitures transportées par an.
- 210 000 unités de fret transportées chaque année.
- 11 navires opérant entre la France, le Royaume-Uni, l'Irlande et l'Espagne.
- 11 ports maritimes : Bilbao, Santander, Portsmouth, Poole, Plymouth, Cork, Caen, Cherbourg, Le Havre, Saint-Malo, Roscoff.
- L'activité Passagers de la Compagnie, en termes de retombées économiques induites, génère 14,5 millions de nuitées en Europe dont 9,4 millions en France.