

Resaneo : "En B2B nous pouvons construire une véritable relation de proximité..."

Interview de Yannick Faucon, directeur général de Resaneo

Les start-up sont à l'honneur, jugez-en : le Start UP Tour 2015, le Travel hub, le Welcome City Lab qui ne cesse de faire parler de lui, notre rubrique "La start up de la semaine" met tous les 8 jours en avant la créativité, l'innovation, le futur... sauf que, sauf que... les applications que ces jeunes pousses nous présentent sont toutes ou presque toutes dans le domaine du BtoC. Nous sommes bien placés pour en parler : lorsque notre partenaire TourMaG.com a lancé avec iTourisme les Trophées "StartUP Tour 2015", nous cherchions à récompenser la meilleure initiative BtoB de l'année mais... avons dû y renoncer faute de candidats !

La fascination du BtoC



Yannick Faucon, directeur général de Resaneo - Photo DR

Incontestablement, le BtoC exerce encore une certaine fascination pour les développeurs, pour qui l'avenir passe par l'appropriation du web par le consommateur lui-même.

C'est vrai en partie, mais en partie seulement. D'abord, sur certains segments l'intermédiation reprend des parts de marché et aussi voire surtout, le cross canal représente la stratégie ultime.

A un moment donné ou un autre, le BtoB sera un passage obligé. Pour rentrer dans les systèmes, il faudra bien être capable de se normer...

Nous avons interviewé une start up 100% BtoB pour connaître son point de vue.

Notre choix s'est porté sur [Resaneo](#), car comme l'explique Frederick Despreaux, directeur marketing d'APG, "les agences de voyages assurent encore 70% des réservations de l'aérien mondial".

Cette industrie est donc particulièrement représentative de notre secteur économique pour essayer de comprendre la situation.

Interview : Yannick Faucon, directeur général de Resaneo**i-tourisme - C'est l'année des start up. Pourquoi Resaneo est-il exclusivement B2B ?**

Yannick Faucon : "Au lancement de Resaneo, l'orientation BtoB était pour nous une évidence. Tous, nous avons fait nos premières armes dans ce domaine.

Le Président, **Raphael Torro**, par ailleurs fondateur de [SpeedMedia](#), fournit des systèmes de réservation en ligne aux professionnels de l'industrie du voyage depuis 2003.

Jean-Pol Leclercq, notre directeur commercial, gère au préalable le portefeuille BtoB de GoVoyages.

François Garrabos, directeur transport, a été quant à lui, durant toute sa carrière un acteur du transport aérien, traitant des affrètements et contingents pour différents Tour Opérateurs.

Pour ma part, j'étais en charge du développement d'un réseau d'agences de voyages avant de prendre la fonction de directeur général chez Resaneo. C'est donc fort de ces expériences multiples que Resaneo s'est tout naturellement positionné sur le marché de l'aérien 100% BtoB."

i-tourisme - Pour vous, les agences de voyages représentent-elles encore un segment porteur ?

Yannick Faucon : "Bien entendu, mais à la condition qu'elles aient des outils adaptés afin qu'elles puissent reprendre leur position de prescripteurs auprès des voyageurs, qui eux, réservent de plus en plus leurs transports en autonomie sur internet."

i-tourisme - Vous parlez "d'outils adaptés", quels sont-ils ?

Yannick Faucon : "Tout d'abord notre objectif est de simplifier toujours plus la réservation."

i-tourisme - C'est-à-dire ?

Yannick Faucon : "Par une alliance de la technologie, d'une excellence opérationnelle et de la parfaite connaissance de l'activité des agences de voyages, nous répondons à leurs attentes en fournissant une plateforme de réservation de vols intuitive et performante, couplée à des services exclusivement pensés pour les vendeurs."

i-tourisme - Comment avez-vous procédé ?

Yannick Faucon : "En conservant notre axe BtoB, nous ne perdons pas de vue les besoins et demandes de nos clients, plus rigoureux et exigeants qu'en BtoC.

Nous gardons nos ressources en interne, sans externaliser notre helpdesk. C'est un travail quotidien et continu : nous perfectionnons sans cesse notre expertise et développons de nouveaux outils pour un accompagnement toujours plus spécialisé.

De plus nous restons en permanence au contact avec les compagnies aériennes afin d'être à même d'anticiper et de suivre les évolutions."

i-tourisme - Là aussi c'est internalisé ?

Yannick Faucon : "Oui, nous avons une équipe dédiée à la qualité qui entretient régulièrement des relations avec les compagnies aériennes.

Nous nous devons de garantir l'accès à l'offre la plus large du marché et la compétitivité de nos tarifs.

Nos billettistes et conseillers, tous basés en France, maîtrisent parfaitement les rouages du marché de l'aérien."

i-tourisme - Vous commencez à compter pour les compagnies aériennes ?

Yannick Faucon : "De ce côté, notre savoir-faire est largement reconnu et certaines compagnies aériennes font même appel à nous pour le traitement d'une partie de leur activité.

Ainsi Emirates Airlines et Sri Lankan ont d'ores et déjà choisi Resaneo cette année pour émettre les billets réservés sur leurs compagnies par les agences non agréées IATA et de nouveaux accords sont en cours de négociation."

i-tourisme - Mais pour revenir à cette alternative BtoB/BtoC, vous ne craignez pas de limiter vos ambitions ?

Yannick Faucon : "C'est vrai que le marché du BtoB, avec un nombre de clients plus restreint, est plus étroit qu'en B2C. Mais pour nous, c'est une force.

Dans le BtoC les clients sont volages et infidèles par nature. Avec les agences de voyages, nous pouvons construire une véritable relation de proximité. C'est un gage de qualité, mais aussi de confiance."

i-tourisme - Aucun regret donc pour votre choix BtoB ?

Yannick Faucon : "Surement pas.

Vous savez, nous bénéficions d'une plus large marge de manœuvre pour rencontrer et fédérer nos partenaires lors d'opérations telles que des soirées spéciales dédiées aux agents, comme la soirée Bulles du Ditex, ou des rencontres dans des lieux insolites comme le Mama Shelter à Lyon ou un bar à cocktail à Nantes...

Ou encore en participant aux salons professionnels de l'IFTM Top Resa, du Ditex. Avec le BtoB nous bâtissons des relations durables. Cela garantit notre avenir et celle de la profession."

i-tourisme - L'avenir justement, quel est-il pour Resaneo ? 100% BtoB ?

Yannick Faucon : "Contrairement aux idées reçues, le secteur du BtoB permet d'explorer de nombreuses pistes de développement.

De nouveaux défis nous attendent avec le déploiement de notre activité sur le marché italien et bientôt la réservation d'autres types de transports de voyageurs, comme le train dans les prochaines semaines, et certainement d'autres modes de transport dans le futur."

Rédigé par Johanna Gutkind le Jeudi 15 Octobre 2015

Tags : **resaneo**

Notez

Source :
<http://www.tourmag.com>