

Resaneo : le low cost simplifié et intégré

Interview François Garrabos, directeur Transport de Resaneo

Frédéric Despreaux, de la société APG, est formel : « Les 3/4 des réservations aériennes passent par le réseau des agences de voyages ». Pourtant, rien ne laissait supposer que les compagnies low cost seraient, elles aussi, intermédiées. Souvenez-vous des déclarations de Mickael O'Leary, le tonitruant PDG de Ryanair : « Je me passe et je me passerai toujours des intermédiaires.» Mais cette prise de position, c'était avant que la profession s'organise et qu'elle ne dispose de nouveaux outils de vente.



François Garrabos, directeur Transport de Resaneo ©Resaneo

Ryanair gère près de 1 600 vols par jour à partir de 65 bases, reliant 186 destinations dans 30 pays au moyen d'une flotte de 300 Boeing neufs. Ce n'est pas rien. **Le volume de passagers transportés dépasse les 83 millions. C'est 5 fois plus que celui du groupe Air France/KLM sur le même périmètre.**

Impensable que la distribution puisse continuer à rester à la marge de ce marché. D'ailleurs tout change.

Frédéric Vanhoutte déclarait à la lecture des résultats de [la dernière étude des Travel d'Or](#) : « *Le modèle des compagnies low cost se rapproche de plus en plus de celui des compagnies aériennes traditionnelles, tant en terme d'organisation que de prix* ».

Les GDS ne s'y sont pas trompés puisqu'ils intègrent, au fur et à mesure, les low cost dans leurs systèmes.

Amadeus avait commencé avec easyJet. Ce fut ensuite au tour de Ryanair d'être distribué par Travelport puis également par Amadeus.

Package dynamique

Le besoin des agences est grandissant. De plus en plus, elles sont amenées à produire des séjours sur mesure, à proposer des city breaks et réserver des vols sur des compagnies low cost.

Du BtoC à la sauce BtoB en quelque sorte.

Comment la distribution s'adapte-t-elle pour sortir des schémas traditionnels ?

Nous avons posé la question à François Garrabos, directeur Transport de [Resaneo](#).

Interview François Garrabos, directeur Transport de Resaneo

i-tourisme : Les agences semblent encore réticentes à se lancer dans la réservation de vols low cost. Il faut dire que l'impossibilité d'annuler un billet sans frais, même quelques secondes après la réservation, est un véritable repoussoir !

François Garrabos : "Oui, c'est un frein et il contribue à donner une image d'inadaptabilité au métier d'agence de voyages. Pourtant la réservation sur ces compagnies est particulièrement simple."

i-tourisme : La réservation peut-être, mais pas la modification des billets ?

FG : "Les modifications ne sont pas, en elles-mêmes, une source de difficultés. Le problème ne vient pas des *process*, mais de la diversité des situations.

Chaque compagnie low cost a ses propres procédures, ce qui ne simplifie pas le travail des vendeurs. C'est pourquoi la réponse doit être trouvée par la technologie qui doit proposer un système unifié."

i-tourisme : Quoi qu'il en soit, il y a des frais à prendre en compte.

FG : "Bien entendu et ils sont liés au *yield management*. Rien d'anormal. La vraie difficulté, je le répète, c'est la diversité des situations. Chaque modification se fait directement auprès de la compagnie concernée.

De plus, bien que certaines compagnies low cost soient récemment réservables sur des GDS, le service après-vente est très complexe via cette technologie."

i-tourisme Alors ?

FG : "Pour les agences, il est essentiel de disposer d'un système de gestion unique. C'est l'objectif de notre plate-forme.

Elle permet la centralisation de la réservation ainsi que la comparaison de tous les vols low cost, entre eux, mais aussi par rapport aux vols réguliers et charters."

Accompagner les agents de voyages de A à Z

i-tourisme : Concrètement ?

FG : "Concrètement, le vendeur n'a plus à faire de multiples recherches sur les sites de chaque compagnie pour trouver les meilleurs vols pour leur client.

Le moteur sait proposer tous types de vols et automatiquement des résultats mixant deux compagnies, low cost ou non sur un aller pour l'une et un retour pour l'autre afin d'obtenir le meilleur prix.

De plus, la réservation est simple et rapide en 3 étapes seulement. Le site est intuitif, il ne demande la connaissance d'aucun format cryptique."

i-tourisme : Et pour le paiement ?

FG : "Bonne question. Pour les agences de voyages en compte, elles n'ont même pas à se préoccuper du paiement géré par leur centrale. Sinon, les cartes bancaires physiques sont acceptées.

Nous simplifions également la gestion en garantissant l'envoi d'une facture pour chaque réservation, quel que soit le type de vol et en euros, quelle que soit la devise d'achat du vol."

i-tourisme : Le conseil et le SAV sur les vols low cost sont souvent un problème, vous avez une solution ?

FG : "Vous avez raison. Ce point est important. Nous en avons tenu compte. En plus de la technologie, nous avons monté un plateau d'experts de l'aérien.

Leur mission est d'accompagner les agents de voyages de A à Z dans leurs réservations y compris pour les vols low cost.

Dans notre équipe, la plupart des agents ont fait leurs premiers vols sur une compagnie low cost, c'est donc vous dire s'ils les connaissent bien."

i-tourisme : Comment cela se passe ?

FG : "Pour le SAV, toutes les demandes se font en ligne depuis notre site et notre équipe est disponible par téléphone de 9h à 20h du lundi au vendredi et de 10h à 19h le samedi.

Grâce à notre expertise, bien souvent, nous apportons des réponses en 30 secondes quand elles auraient demandé de longues recherches aux vendeurs.

Nous prenons également en charge l'édition des cartes d'embarquement de certaines compagnies, ce qui représente un gain de temps considérable pour les agences.

Les compétences linguistiques de notre équipe permettent aussi de joindre les *help desk* des compagnies dans toute l'Europe, ce qui est un réel avantage pour répondre aux demandes même lorsque les *help desk* français sont fermés."

"Nous travaillons avec plus de 3 200 agences"

i-tourisme : Vous vous substituez aux agences en quelque sorte ?

FG : "Absolument pas ! Nous leur apportons un service pour leur faciliter la vie.

Pour les demandes de modification des vols low cost, nous effectuons toutes les démarches nécessaires auprès des compagnies."

i-tourisme : Pour résumer, vous alliez services et technologies ?

FG : "Notre objectif premier est de faire gagner du temps et de l'argent aux agences.

Avec notre plate-forme, les agents de voyages sont plus disponibles à la vente et peuvent entièrement se concentrer sur les conseils à apporter à leurs clients.

Ils ne sont plus embarrassés par les procédures, à chaque fois différentes, de chaque compagnie."

i-tourisme : Et ça marche ?

FG : "Plutôt bien. En plus d'apporter une technologie performante, nous accompagnons les agents de voyages avec un service de qualité qui garantit gain de temps et absence de soucis administratifs.

Les agences nous montrent que cette alliance est un pari gagnant puisque nous travaillons avec plus de 3 200 d'entres-elles et nous recevons de nouvelles inscriptions chaque jour."

Rédigé par Rémi Bain Thouverez le Jeudi 28 Mai 2015

Tags : agences de voyages, compagnie aeriene, compagnies low cost, distribution, edistribution, gds, low cost, nouvelles technologies, resaneo, transport

Notez

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