

Le 22 mai 2013

Aéroports de Paris met les clients russes à l'honneur à l'aéroport Paris-Orly

Du 22 au 24 Mai 2013, Aéroports de Paris organise pour l'ensemble des salariés de Paris-Orly au contact des passagers, des Journées Portes Ouvertes pour "Découvrir et Recevoir nos Clients Russes".

Durant ces trois jours, l'Université du Service* d'Aéroports de Paris invite les équipes opérationnelles et les partenaires, sous-traitants, compagnies aériennes, de l'aéroport, à découvrir les attentes des clients russes, en matière d'accueil et de service. Le but de ce forum est de faire connaître les spécificités culturelles des passagers russes afin de réussir leur accueil à Paris-Orly en leur offrant les meilleures conditions d'arrivée et de visite.

Depuis juillet 2012, l'aéroport Paris-Orly est relié à Moscou via les compagnies Transaero et Aigle Azur. En 2012, 11 vols hebdomadaires ont permis d'accueillir 45 000 passagers à Paris-Orly. Ce chiffre va continuer à croître, une nouvelle ligne Paris-Moscou étant prévue par Air France à l'été 2013 à Paris Orly.

C'est dans ce contexte que la Direction de Paris-Orly, en collaboration avec l'Université du Service, a décidé de partager avec ses équipes et ses partenaires les enjeux d'un marché en ouverture et présentant pour Aéroports de Paris des opportunités de croissance importantes.

Cette initiative vient compléter les actions déjà mises en place par Aéroports de Paris. A l'occasion du nouvel an Russe, en janvier dernier, les passagers russes ont pu découvrir un tout nouveau dispositif d'accueil personnalisé et sur-mesure à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle : des messages de bienvenue et de bonne année diffusés en langue russe, des hôtesses bilingues russes offrant des guides de l'aéroport et des plans de Paris traduits en russe.

Après trois forums organisés en 2011 pour mieux comprendre les passagers chinois, deux autres en 2012 s'intéressant aux passagers indiens et à ceux en provenance des pays du Maghreb, ce forum est le sixième organisé sur les aéroports parisiens pour décrypter les attentes de ces clients étrangers.

Les Journées Portes Ouvertes "Découvrir et recevoir nos clients russes" auront lieu à l'aéroport Paris-Orly, du mercredi 22 au jeudi 23 mai 2013 de 10h à 18h, et le vendredi 24 mai de 10h à 14h à Paris-Orly-Terminal Sud - Espace Henri Vicariot - 3^{ème} étage.

Un forum ouvert aux journalistes : si vous souhaitez découvrir ce forum, merci de contacter Claire Gozlan : Tel 01 49 75 66 16.

*Depuis sa création en 2011, près de 14 000 participants ont déjà fréquenté une activité de l'Université de Service dont 45% de partenaires externes et 3 200 professionnels des plateformes parisiennes.

www.aeroportsdeparis.fr

Contact presse : Christine d'Argentré + 33 1 43 35 70 70 - Relations Investisseurs : Vincent Bouchery + 33 1 43 35 70 58 - invest@adp.fr

Aéroports de Paris construit, aménage et exploite des plates-formes aéroportuaires parmi lesquelles Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. En 2012, près de 89 millions de passagers ont fréquenté les aéroports parisiens, lesquels ont traité 2,3 millions de tonnes de fret et de courrier. Aéroports de Paris et son partenaire TAV Airports, opérateur aéroportuaire de référence en Turquie, gèrent directement ou indirectement 37 aéroports dans le monde pour un total d'environ 200 millions de passagers. Bénéficiant de l'attractivité de Paris et de son positionnement à l'international, le Groupe poursuit une stratégie d'optimisation de ses capacités d'accueil, d'amélioration de sa qualité de service et de diversification de ses sources de revenu, grâce aux commerces, à l'immobilier et à ses participations aéroportuaires. En 2012, le chiffre d'affaires du Groupe s'est élevé à 2 640 millions d'euros et le résultat net à 341 millions d'euros. Siège social : 291, boulevard Raspail, 75014 PARIS. Société anonyme au capital de 296 881 806 euros. 552 016 628 RCS Paris.