

Paris, le 02 décembre 2013

## **Aéroports de Paris et Air France enrichissent la qualité de service pour les passagers japonais**

**Du 2 au 5 décembre 2013, Aéroports de Paris et Air France organisent, pour l'ensemble des salariés de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, des Journées Portes Ouvertes intitulées "Découvrir et Recevoir nos Clients Japonais". Avec le Japon, cet évènement est le septième organisé sur les aéroports parisiens pour décrypter les attentes des clients chinois, russes, indiens ou encore du Maghreb.**

Durant quatre jours, l'Université du Service d'Aéroports de Paris et Air France invitent les équipes opérationnelles et l'ensemble de la communauté aéroportuaire (salariés des deux sociétés et partenaires au contact des passagers) à découvrir les attentes des clients japonais, en matière d'accueil et de service. Prendre en compte les spécificités culturelles japonaises pour réussir l'accueil des clients à Paris-Charles de Gaulle constitue l'enjeu phare de cet évènement. En 2012, l'aéroport Paris-Charles de Gaulle a accueilli 1,14 million de passagers japonais.

*"Nous devons nous montrer attentifs et à l'écoute, pour mieux répondre aux attentes de nos clients internationaux. L'organisation de programmes multiculturels représente une opportunité pour mieux connaître les passagers de multiples nationalités qui transitent par nos aéroports et leur offrir le meilleur accueil possible" déclare Augustin de Romanet, Président-directeur général d'Aéroports de Paris.*

*« Présentes depuis plus de 60 ans au Japon, Air France et ses équipes apportent une attention particulière envers les clients japonais. La Compagnie poursuit son engagement en développant son réseau et en proposant une offre « sur mesure » répondant à leurs attentes à la fois à l'aéroport et pendant leur vol » déclare Frédéric Gagey Président-directeur général d'Air France.*

Aéroports de Paris, en partenariat avec la compagnie Air France, avec la participation d'un spécialiste de la culture japonaise, a souhaité partager avec tous les acteurs de l'aéroport les enjeux économiques et touristiques du pays ainsi que les bonnes pratiques en termes d'accueil.

**Pour assister à ces Journées Portes Ouvertes, merci de prendre contact avec les services de presse d'Aéroports de Paris et/ou d'Air France.**

**Les Journées Portes Ouvertes "Découvrir et recevoir nos clients japonais" auront lieu à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, du lundi 2 décembre au jeudi 5 décembre de 10h à 18h à Paris-Charles de Gaulle – Terminal 2E – Niveau Départ - Salle Etoile, porte 17.**



**Service de presse d'Air France** : + 33 (0)1 41 56 56 00 [Internet : corporate.airfrance.com](http://corporate.airfrance.com)

**Twitter** : [@AFNewsroom](https://twitter.com/AFNewsroom)

AIR FRANCE assure, avec sa compagnie régionale HOP!, 1 500 vols quotidiens en France, en Europe et dans le monde. Sa flotte compte 389 avions en exploitation. Depuis 2004, AIR FRANCE et KLM forment un acteur majeur du transport aérien. Les deux compagnies exploitent le premier réseau long-courrier au départ de l'Europe. En 2012, AIR FRANCE et KLM ont transporté 77,4 millions de passagers. Les deux compagnies offrent aujourd'hui à leurs clients un réseau couvrant 243 destinations dans 103 pays à partir de leurs plates-formes de correspondance de Paris-Charles de Gaulle et Amsterdam-Schiphol. Leur programme de fidélité Flying Blue est leader en Europe et compte plus de 21 millions d'adhérents. AIR FRANCE et KLM exploitent avec leurs partenaires Delta et Alitalia la plus grande joint-venture transatlantique avec plus de 260 vols quotidiens. AIR FRANCE et KLM sont membres de l'alliance SkyTeam qui rassemble 19 compagnies aériennes et offre un accès à un réseau mondial de plus de 15 500 vols quotidiens vers 1 000 destinations dans 178 pays.

[www.presse.aeroportsdeparis.fr](http://www.presse.aeroportsdeparis.fr)

**Contact presse Aéroports de Paris** : Elise Hermant + 33 1 43 35 70 70 - **Relations Investisseurs** : Vincent Bouchery + 33 1 43 35 70 58 – [invest@adp.fr](mailto: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, Aéroports de Paris a accueilli près de 89 millions de passagers sur Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, 2,3 millions de tonnes de fret et de courrier, et 40 millions de passagers au travers d'aéroports gérés à l'étranger.

Bénéficiant d'une situation géographique exceptionnelle et d'une forte zone de chalandise, le Groupe poursuit une stratégie de développement de ses capacités d'accueil et d'amélioration de sa qualité de services et entend développer les commerces et l'immobilier. 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.