



AÉROPORTS DE PARIS

Le monde entier est notre invité

Paris, le 19 octobre 2012

Communiqué de presse

Aéroports de Paris "Elu Service client de l'année 2013"

Aéroports de Paris a été "Elu Service client de l'année 2013" à l'occasion de la 6^{ème} édition de l'événement consommateur de l'année organisée par Viséo Conseil.

Service client téléphonique, e-mails, navigation sur le site Internet, la société Viséo Conseil a passé au crible l'ensemble de ces paramètres et a récompensé Aéroports de Paris dans la catégorie Aéroport.

"C'est une bonne nouvelle qui vient récompenser les efforts entrepris par l'entreprise dans ce domaine. Nos passagers apprécient tout particulièrement la simplicité pour joindre l'un de nos conseillers, via un numéro de téléphone unique, le 39 50 et ce, 365 jours par an, 24h/24", souligne François Rubichon, Directeur Général Délégué d'Aéroports de Paris.

Aéroports de Paris a inscrit la satisfaction des passagers au cœur de ses préoccupations. A ce titre, le service client en est un maillon essentiel. Le groupe aéroportuaire dispose pour cela de plusieurs canaux de relation client, tous accessibles 7j/7 et 24h/24 :

- un numéro d'appel unique, le 3950* pour l'accueil téléphonique grand public,
- un site internet, aeroportsdeparis.fr,
- une adresse e-mail centralisée, accessible aux clients depuis le site Internet,
- et enfin, un site mobile (m.adp.fr) et une application pour smartphones (*My Airport*).

*Aéroports de Paris, Élu Service Client de l'Année 2013 – Catégorie Aéroports – Étude Inference Operations – Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2012 sur le principe du client mystère au moyen de 215 contacts répartis entre appels téléphoniques, e-mails et navigations Internet.

* 0,34€TTC/min depuis un poste fixe en France métropolitaine, surcoût éventuel lié à votre opérateur non compris.

www.aeroportsdeparis.fr

Contact presse : Christine d'Argentré + 33 1 43 35 70 70 - **Relations Investisseurs :** Florence Dalon + 33 1 43 35 70 35 – 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 2011, Aéroports de Paris a accueilli 88 millions de passagers sur Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, près de 2,5 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 2011, le chiffre d'affaires du Groupe s'est élevé à 2 502 millions d'euros et le résultat net à 348 millions d'euros.