

01.11.2010 - 07:41 Uhr

## **Fraport défend ses couleurs avec succès sur le Web social / Une communauté de fans grandissante sur Twitter et Facebook grâce à un profil de service axé sur la clientèle**

*Francfort (ots) -*

Les médias sociaux sur le Web permettent aux sociétés comme Fraport AG (le propriétaire et gestionnaire de l'aéroport de Francfort) d'établir un contact étroit avec leurs clients et partenaires commerciaux de façon simple et rapide, fournissant ainsi des informations récentes et améliorant l'expérience de l'aéroport. Fraport - comptant une forte présence sur les plateformes Twitter et Facebook - utilise intensivement ces nouveaux modes de communication et reçoit des retours positifs de la part de ses fans et de ceux qui suivent son actualité, à propos du contenu, de la valeur de divertissement et du niveau de ses services d'informations sur le Web.

Le profil de Fraport sur Twitter se trouve sous "Airport\_FRA". Opérationnel depuis le mois de juin de cette année, le service Twitter de Fraport a déjà attiré plus de 500 personnes qui suivent son actualité et ont souscrit au service d'informations du Groupe. D'après une récente étude réalisée par Lingner Consulting New Media, Fraport - comptant près de 600 "tweets", comme on les appelle, par mois - se classe au premier rang pour sa fréquence d'informations, parmi les 50 sociétés listées sur l'indice boursier allemand MDAX. Le service Twitter de Fraport englobe un large éventail de sujets, notamment des informations sur les voyages, des rapports de trafic, des offres pour les boutiques et restaurants des terminaux et des informations et actualités générales sur l'aéroport de Francfort, ainsi que des nouvelles concernant le Groupe Fraport.

En particulier, les passagers qui communiquent régulièrement via Twitter apprécient la forte présence de Fraport sur ce réseau social. Lorsqu'ils sont à l'aéroport, les passagers sont ravis de recevoir des réponses rapides et directes à leurs "tweets" de la part du Centre de communication de Fraport: "Bonjour et bienvenue à l'aéroport de Francfort". Habituellement, ce message est suivi par une courte discussion avec l'un des agents du Centre de communication, riches d'une expertise dans un total de 18 langues différentes. "La majorité des personnes qui nous contactent via Twitter aiment discuter sur Internet pendant qu'elles attendent leur avion, recevoir des suggestions à propos des endroits où passer leur temps au sein de l'aéroport et obtenir des réponses utiles à leurs questions", explique Steffen Seipp, le directeur du Centre de communication de Fraport, à l'aéroport de Francfort. "Cela ajoute une touche personnelle à l'atmosphère parfois anonyme du fonctionnement des aéroports et augmente immensément l'attrait de l'aéroport pour les passagers individuels.

Par l'intermédiaire de Twitter, nous pouvons offrir aux passagers une aide immédiate et nous apprenons à améliorer sans cesse la qualité globale de notre service", ajoute M. Seipp. L'équipe Twitter de l'aéroport de Francfort est basée au Centre de communication de Fraport pour une bonne raison. Fonctionnant 24 heures sur 24, cette

installation répond également à plus d'un million d'appels téléphoniques par an. Les agents du Centre de communication connaissent mieux que tout autre employé les nombreux détails de l'aéroport et comprennent les besoins spécifiques des divers passagers. Ainsi, ils savent bien de quoi ils "twittent".

Les sites officiels de Fraport AG sur Facebook sont "Frankfurt Airport" et "Fraport Jobs & Career". Similairement au profil Twitter, le site "Frankfurt Airport" sur Facebook a déjà attiré près de 700 fans intéressés par les informations sur le monde fascinant et exaltant de cet aéroport. Les utilisateurs de Facebook ont accès à de récentes photos et histoires concernant l'aéroport de Francfort, ainsi qu'à des informations d'actualités sur ses événements, ses offres commerciales et ses services. Sur le site "Fraport Jobs&Career", les fans peuvent échanger des informations sur les différentes activités et opportunités de carrière du Groupe. Un dialogue sur ce site a déjà impliqué près de 1 000 utilisateurs.

Les profils de Fraport AG sur le Web social se trouvent aux adresses suivantes:

[http://www.twitter.com/Airport\\_FRA](http://www.twitter.com/Airport_FRA)

<http://www.facebook.com/FrankfurtAirport>

<http://www.facebook.com/FraportKarriere>

Des photos en haute résolution de l'Aéroport de Francfort et de Fraport AG sont téléchargeables gratuitement sur Internet à l'adresse: <http://www.fraport.com> (Menu : cliquez sur "Press Center" > puis "Photo Service"). En outre, uniquement à des fins de diffusion d'informations et d'actualités télévisées, nous offrons un téléchargement gratuit de séquences vidéos sur : <http://fraport.cms-gomex.com> .

Contact:

Fraport AG

Services internationaux de l'Aéroport de Francfort

Robert A. Payne, B.A.A. - Directeur Sénior, Porte-parole international Presse & RP

Bureau de Presse (Dépt. UKM-PS), Communications institutionnelles, 60547 Francfort-sur-le-Main, Allemagne

Tél.: +49-69-690-78547

E-mail: [r.payne@fraport.de](mailto:r.payne@fraport.de)

Internet: <http://www.fraport.com>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100001508/100613150> abgerufen werden.