

# CMA CGM Agence France –

## Informations

## Clients

Mardi 29 Novembre 2022

### [Organisation Service Clients CMA CGM](#)

Cher client,

Nous venons de traverser ensemble une période dont le niveau de difficulté opérationnel est inédit, et qui nous a permis d'observer certains axes d'amélioration potentiels dans notre organisation.

Ces constatations nous amènent à revoir le modèle d'organisation de notre service client, dans le but d'améliorer votre expérience.

Nos modifications majeures sur cette première phase visent à faciliter votre prise de contact avec nos équipes, réduire nos interactions, bénéficier d'une visibilité totale sur chaque demande, gagner en efficacité et en rapidité de traitement.

Elles vont concerner l'ensemble des booking dangereux ainsi que le traitement de vos requêtes après départ navire.

Notre équipe dangereux, sur le modèle déjà existant, va désormais gérer la totalité du cycle de vie de son booking. Elle procédera à l'intégration de vos demandes de booking et traitera ensuite la validation des accords.

Nous vous remercions d'avance de bien vouloir utiliser l'adresse email suivante **à compter du 30 novembre prochain**, pour toute demande de booking en dangereux :

[lhv.bkg-dgx@cma-cgm.com](mailto:lhv.bkg-dgx@cma-cgm.com)

Votre implication sur le suivi et l'identification des booking dangereux, au moment de l'envoi de votre demande sur cette adresse mail, contribuera de façon certaine à l'amélioration de la qualité de notre service.

Concernant vos demandes après départ navire, nous réintégrons les domaines de compétence de notre équipe export on board sur nos équipes trades, par conséquent vous pourrez continuer à utiliser nos adresses mail habituelles pour

l'ensemble de vos besoins selon l'organigramme disponible dans la rubrique [Service Clients](#)

Nous vous remercions d'avance pour votre compréhension et nos équipes restent pleinement mobilisées pour vous satisfaire.

-----

CGM Pour retrouver toutes les informations du Groupe - S'abonner à la newsletter [CMA](#)

CGM Pour retrouver toutes les informations liées à l'agence France - S'abonner aux informations locales [CMA CGM](#)

Si vous ne souhaitez plus recevoir nos emails d'actualités de tarifs et services, merci nous l'indiquer par ce [lien](#)