

CMA CGM Agence France - Informations Clients

lundi 09 octobre 2023

Cher client,

Nous observons depuis de nombreux mois maintenant, un niveau de modification de booking sans précédent et qui reste à un niveau proche du 100%, soit au moins une demande de modification sur chaque demande de booking effectuée.

Les impacts sont multiples, et les premiers d'entre eux concernent le temps de traitement de votre booking, ainsi qu'un niveau d'échange de mail très important pour gérer les mises à jour de vos informations.

























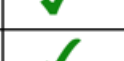


Ces deux points ont une incidence majeure sur notre efficacité et donc in fine, sur votre expérience client.



Nous menons depuis plusieurs mois de nombreux travaux car nous avons une volonté réelle de vous proposer un niveau d'expérience client qui saura faire une vraie différence, au travers d'actions comme nos « customer journey », le changement de nos reflexes écrits vers plus de téléphonie, vous apporter un encadrement majeur afin d'améliorer votre compréhension sur certains de nos process, vous proposer toujours plus d'alternatives et être une vraie force de proposition pour faciliter votre quotidien.

La qualité et fiabilité des informations reçues dans vos demandes de bookings, sont un facteur essentiel pour favoriser un traitement optimal.

Nous souhaitons vous confirmer que nous allons facturer à compter du 23 octobre 2023, vos demandes de modification de booking selon le périmètre qui suit :

- Demande de modification effectuée après la confirmation de votre booking
- La première demande de modification restera gratuite
- La facturation sera déclenchée à compter de la deuxième demande de modification
- **Facturation de 25€ par demande de modification**

Type modification	Applicable 25 €	Type modification	Applicable 25€
Groupeage		Modification de SQ	
MH à CH		Dimensions OOG	
Ajout ou réduction du nombre de TC		Date de MAD	
poids		Lieu de MAD	
Date de positionnement		Transitaire portuaire manquant	
Heure de positionnement		Navire	
Plusieurs modifications sur une même demande		HS code / marchandise	
Ajout référence		POL / POD	
Modification taille/type		Routing	
Complément d'information		Charges Prepaid / collect	
Non HAZ to HAZ		Dépôt	
HAZ to Non HAZ		Mode de transport (pré et/ou post)	
Payeur		Navire de connexion	
		Température reefer	

	Modification non soumise à facturation
	Modification soumise à facturation

Vos contacts habituels restent à votre entière disposition pour vous apporter tous les renseignements complémentaires souhaités.

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



Direction Commerciale
CMA CGM – Agence France