



OPODO LANCEERT SUPPORT CENTER IN BERLIJN VOOR DUITSE ONLINE TRAVEL SERVICE

London, augustus 2001 – Opodo, de online travel service die werd opgericht door Europa's negen grootste luchtvaartmaatschappijen, laat weten dat het in Berlijn een eerste call center zal oprichten ter ondersteuning van de Duitse website Opodo.de, die in december wordt gelanceerd.

Opodo recruteert momenteel personeel met ervaring in de reissector voor zijn nieuwe support center in Berlijn. Het bedrijf wil een op maat gemaakte online travel service bieden, zoals die nergens anders te vinden is.

“Onze research heeft uitgewezen dat de Europese reiziger al lange tijd zit te wachten op een service waarbij hij online kan reserveren en indien nodig toch met een expert kan praten; dat kan via de plaatselijke Opodo call centers. We hadden ook één centraal call center kunnen oprichten voor al onze Europese sites, maar in ons streven naar onafhankelijke service op maat, willen we dat onze klanten door native speakers geholpen worden, die de lokale gewoonten kennen en de mensen efficiënt kunnen helpen bij het online boeken,” aldus Giovanni Bisignani, CEO van Opodo.

Het call center zal niet met tijdslimieten werken. Klanten moeten de tijd krijgen om al hun vragen te stellen of om door het boekingsproces gegidst te worden.

“De lancering van het call center in Berlijn onderstreept Opodo's engagement om een gepersonaliseerde customer service te bieden. We hebben kosten noch moeite gespaard om een netwerk te ontwikkelen van échte lokale websites, met specifieke producten en diensten voor elke markt, en zo van Opodo een ongeëvenaarde travel service te maken in Duitsland en heel Europa,” aldus nog Bisignani.

Opodo gaat bovendien zijn site testen met 26 Duitse native speakers, die de komende twee maanden Opodo rechtstreeks van feedback zullen voorzien over hoe de Duitse site het best inhoudelijk wordt ingevuld.

Opodo's call center in Berlijn zal 24 uur per dag, zeven dagen op zeven bereikbaar zijn. Er zal ook een speciale call back service zijn, waarbij klanten kunnen vragen dat een Opodo expert hen terugbelt op een door hen gekozen moment. Voor elke Europese markt worden speciale call center strategieën ontwikkeld.

Opodo's klantenadviseurs zullen worden geselecteerd op basis van hun kennis van de reismarkt, hun kwalificaties en ervaring. Opodo's personeel zal deelnemen aan de beste customer care training programma's en zal zijn werkuren kunnen kiezen.

Vacatures bij Opodo staan vermeld op de algemene website: www.opodo.com.

Aan de redactie

Uit een recente enquête waaraan 2000 Europese consumenten deelnamen die zich hadden ingeschreven bij Opodo.com, blijkt dat zij vooral op zoek waren naar een eenvoudige, degelijke site om hun reizen te boeken.

De top vier van reisdiensten zag er als volgt uit: bijna 85 percent wil een site die snel en eenvoudig te gebruiken is; 83 percent wil een veilige site; goedkope prijzen kwam op de derde plaats (75%). 44 percent wil uitgebreid advies en een ruime productkeuze.

Over Opodo

Opodo is een nieuw online reisbureau dat werd opgericht door de negen grootste luchtvaartmaatschappijen van Europa - Aer Lingus, Air France,

Alitalia, Austrian Airlines, British Airways, Finnair, Iberia, KLM en Lufthansa. Opodo komt tegemoet aan de werkelijke behoeftes van de hedendaagse reiziger door onbevooroordeelde en aantrekkelijk geprijsde online diensten aan te bieden voor reizen naar alle uithoeken van de wereld. Bij Opodo kunt u vluchten boeken bij ruim 480 luchtvaartmaatschappijen, hotelkamers in 54.500 verschillende hotels, huurauto's bij meer dan 23.500 autoverhuurbedrijven overal ter wereld, en een reisverzekering sluiten.

Nadere informatie over Opodo is beschikbaar op www.opodo.com.

Mediacontact:

Carolyn Vicars,
Opodo Corporate Communications
Telefoon +44 207 664 7934
E-mail carolyn.vicars@opodo.com

Frederik Schepens
Creative Strategies
Telefoon +32 2 267 41 60
E-mail fre@creative-strategies.be