



## **OPODO WIRD KUNDENDIENSTZENTRALE IN BERLIN ERÖFFNEN**

London, 1. August 2001 – Opodo, der neue Online-Reisedienst von neun führenden europäischen Fluggesellschaften, wird seine erste Kundendienstzentrale in Berlin eröffnen. Dies kündigte das Unternehmen heute am Firmensitz in London an. Das Call Centre wird die deutschsprachige Website – Opodo.de – unterstützen, die im Dezember dieses Jahres eingeführt werden soll.

Opodo hat bereits mit der Werbung um erfahrene Reise- und Kundendienstagenten für das deutsche Service-Centre begonnen. Der lokal zugeschnittene Dienst ist Teil des Firmengrundsatzes, einen auf dem Markt bisher unübertroffenen Online-Reise-Service anzubieten.

Giovanni Bisignani, Chief Executive Officer von Opodo, erklärte dazu: „Laut unserer Marktforschung sehnen sich europäische Reisekunden nach einer Dienstleistung, die das Online-Buchen ermöglicht und zusätzlich bei Bedarf den persönlichen Kontakt mit einem Reise- oder Online-Spezialisten im lokalen Opodo-Call Centre bietet. Wir hätten uns auch für ein zentrales Kundendienst-Team für alle unsere europäischen Sites entscheiden können. Wir möchten aber eine wirklich unabhängige, individuelle Betreuung einführen und stellen den Reisenden daher Berater zur Seite, die in der eigenen Sprache und mit länderspezifischen Kenntnissen Hilfe und Rat beim Buchen auf der Website anbieten können.“

Herr Bisignani fügte hinzu, daß das Call Centre ohne zeitliche Einschränkung im Einsatz sein wird. Die Opodo-Experten könnten daher mit Kunden in aller Ruhe vertiefende Informationen besprechen oder ihnen beim Buchen auf der Site behilflich sein.

„Die Gründung der Kundendienstzentrale in Berlin unterstreicht unser Engagement für einen persönlichen Service. Unser kontinuierlicher Einsatz gilt der Entwicklung eines Netzwerkes von wirklich lokalen Websites, die auf den jeweiligen Markt zugeschnittene Produkte und Dienstleistungen umfassen. Damit soll Opodo zum unübertroffenen Reisedienst in Deutschland und Europa werden,“ schloß Bisignani.

Die heutige Ankündigung beinhaltet außerdem Details für eine Testreihe der deutschen Website. 26 deutsche Muttersprachler werden Opodo in den nächsten zwei Monaten mit direktem Feedback über die besten Kriterien für eine deutsche Seite versorgen.

Das Berliner Call Centre wird rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche geöffnet sein. Ein Rückrufdienst, bei dem Kunden einen Opodo-Experten um Anruf zu einer ihnen geeigneten Zeit bitten können, wird als besonderes Angebot eingeführt. Opodo wird ähnliche, lokal zugeschnittene Kundendienstkonzepte für jeden anvisierten europäischen Markt entwickeln.

Die Kundendienstberater werden aufgrund ihrer Kenntnisse, Erfahrungen und Qualifikationen in der Reisebranche ausgewählt. Sie werden an marktführenden Trainingsprogrammen zur Kundenbetreuung teilnehmen und eine Auswahl an Schichtdiensten erhalten.

Aktuelle Stellenangebote von Opodo sind auf der Firmenwebsite unter [www.opodo.com](http://www.opodo.com) zu finden.

-ends-

### **Anmerkungen an die Redaktion**

Eine aktuelle Umfrage bei 2.000 europäischen Konsumenten, die sich bei [Opodo.com](http://Opodo.com) registriert hatten, ergab, daß eine einfache, sichere Seite ihr wichtigstes Kriterium beim Buchen von Freizeit- oder Geschäftsreisen ist.

Bei den fünf größten Wünschen für einen Reisedienst antworteten 85 Prozent der Befragten, daß sie eine schnelle und nutzerfreundliche Site möchten; 83 Prozent gaben Sicherheit an; konkurrenzfähige Preise kam auf Platz drei (75 Prozent). 44 Prozent der Kunden fanden die Reiseberatung und eine große Produktauswahl ebenfalls wichtig.

### **Über Opodo**

Opodo ist ein neuartiger Online-Reise-Service, der von den neun führenden europäischen Fluggesellschaften, Aer Lingus, Air France, Alitalia, Austrian Airlines, British Airways, Finnair, Iberia, KLM und Lufthansa, initiiert wurde. Mit einem unabhängigen weltweiten Online-Reise-Service zu günstigen Preisen erfüllt Opodo die wirklichen Bedürfnisse der Reisenden von heute. Weltweit ermöglicht Opodos Portal den Zugriff auf Angebote von über 480 Fluggesellschaften, 54.500 Hotels und 23.500 Leihwagen-Standorten, ebenso wie die Möglichkeit von Reiseversicherungen. Opodo, mit Firmensitz in London, möchte ein führender Anbieter im Online-Reisemarkt werden und agiert unabhängig von den aktienanteilig beteiligten Fluggesellschaften. Weitere Informationen finden Sie unter [www.opodo.com](http://www.opodo.com).

### **Für Medienanfragen wenden Sie sich bitte an:**

Carolyn Vicars

Corporate Communications, Opodo

Telefon: + 44 (0) 207 664 7804

Email: [carolyn.vicars@opodo.com](mailto:carolyn.vicars@opodo.com)

