



OPODO ANUNCIA UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON SEDE EN BERLÍN PARA EL SERVICIO DE LOS VIAJES ONLINE EN ALEMÁN

Londres, 1 de agosto de 2001 – Opodo, el servicio de viajes online creado por las nueve principales compañías aéreas europeas, ha anunciado que será en Berlín donde se ubique su primer centro de atención telefónica como apoyo a su sitio web en alemán diseñado a medida, Opodo.de, cuyo lanzamiento está previsto para diciembre de este año.

Opodo se encuentra en estos momentos contratando agentes de viajes y expertos en atención al cliente para su nuevo servicio de call centre en Berlín, como parte de la iniciativa de la empresa de proporcionar un servicio online a la medida del cliente diferente a toda la oferta existente en la actualidad.

Giovanni Bisignani, Director Ejecutivo de Opodo declaró: “Nuestras investigaciones han demostrado que los consumidores europeos del sector de viajes llevan tiempo reclamando un tipo de servicio que les permita hacer una reserva online y tener al mismo tiempo la posibilidad de hablar con un especialista en viajes o en servicios online de su centro Opodo de atención telefónica local si es necesario. “Tuvimos la opción de proporcionar un centro de atención telefónica centralizado para todos nuestros sitios europeos, pero en nuestra apuesta por ofrecer servicios verdaderamente independientes y a la medida de las necesidades de cada cliente, nos hemos comprometido a contratar para los viajeros personal que le hable en su propio idioma y conocimientos e información local especializada en caso de que necesiten ayuda y asesoramiento al hacer reservas en nuestro sitio web”.

El Sr. Bisignani anunció que el centro de atención telefónica funcionará sin restricciones de tiempo, lo que permitirá a los usuarios ampliar información o dirigirse a él para resolver dudas acerca del proceso de reserva.

El Sr. Bisignani añadió: “El lanzamiento de nuestro centro de atención telefónica en Berlín refuerza el compromiso de Opodo de ofrecer un servicio personalizado al cliente. Hemos recorrido un largo camino para desarrollar una red de sitios web verdaderamente localizados, con productos y servicios específicos a la medida de cada mercado, para hacer que Opodo sea un servicio de viajes sin rival en Alemania y en toda Europa”.

Además, Opodo también ha anunciado que establecerá un periodo de prueba de su sitio con 26 hablantes nativos de alemán que pasarán los próximos dos meses proporcionando a Opodo feedback directo sobre la mejor manera de proporcionar un sitio para Alemania.

El centro de atención telefónica de Opodo en Berlín permanecerá abierto 24 horas al día siete días a la semana. Como característica especial, un servicio de devolución de llamadas permitirá a los clientes solicitar que un experto en viajes de Opodo les llame a una hora que les resulte conveniente”. Se están desarrollando estrategias específicas al centro de atención telefónica para cada uno de los mercados europeos de Opodo.

Los asesores de relaciones con los clientes de Opodo serán elegidos en base a sus conocimientos sobre viajes, su cualificación y su experiencia. El personal de Opodo participará en programas de formación punteros en el sector sobre atención al cliente y podrá elegir el turno de trabajo.

Actualmente se puede acceder a las ofertas de empleo en Opodo en el sitio web corporativo de la empresa: www.opodo.com.

Notas para los redactores

Una encuesta reciente realizada entre 2.000 consumidores europeos que se habían registrado en Opodo.com ha revelado que un sitio seguro es el aspecto más importante de sus necesidades a la hora de hacer reservas para sus viajes de negocios o de placer.

De los cinco principales requisitos de la gente para un servicio de viajes, casi un 85% respondió que deseaban un sitio rápido, ágil y fácil de usar; 83% mencionaron la seguridad; unos precios competitivos se situaron en tercer lugar (75%). El 44% de las personas opinaron que el asesoramiento sobre viajes y una amplia gama de productos también son importantes.

Acerca de Opodo

Opodo es un nuevo servicio de viajes online creado por las nueve principales compañías aéreas europeas - Aer Lingus, Air France, Alitalia, Austrian Airlines, British Airways, Finnair, Iberia, KLM y Lufthansa. Opodo atiende las necesidades reales del viajero de hoy en día ofreciendo un servicio online de viajes sin parangón y a precio muy competitivo para viajes en todo el mundo, con acceso a vuelos de más de 480 compañías aéreas, 54.500 recintos hoteleros y alquiler de coches en más de 23.500 destinos en todo el mundo, así como seguros de viajes. Con sede en Londres, Opodo pretende convertirse en uno de los principales proveedores de viajes online y opera de forma independiente de sus compañías aéreas accionistas. Si desea más información sobre Opodo, consulte www.opodo.com.

Persona de contacto con los medios de comunicación:

Carolyn Vicars
Comunicaciones Corporativas, Opodo
Teléfono: 00 44 (0) 207 664 7804
E-mail: carolyn.vicars@opodo.com