

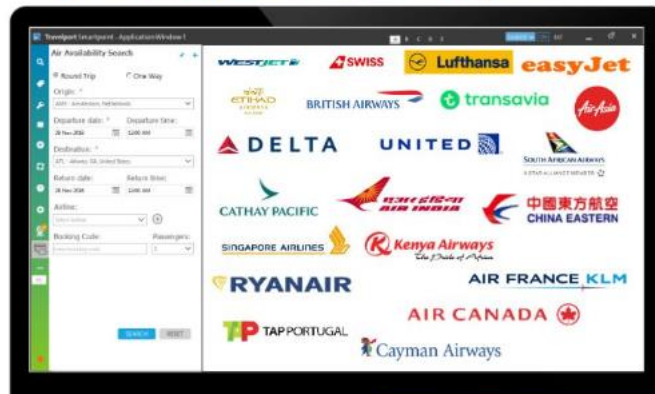
VERBESSERTE CUSTOMER EXPERIENCE MIT TRAVELPORT SMARTPOINT

TECHNOLOGIE, VERTRIEB & COUNTER

14.10.2019

Das Corporate & Leisure Reisebüro Fox World Travel hat Travelport Smartpoint eingesetzt, um die Customer Experience zu verbessern.

Travelport Smartpoint



Zugriff auf 400
Linienfluggesellschaften
und Billigfluglinien



Für Corporate & Leisure Reisebüros hängt der Erfolg von der Servicequalität im Kundenkontakt ab. Neben einer hochwertigen und möglichst breit gefächerten Angebotsauswahl müssen auch Such-, Verkaufs- und After-Sales-Prozesse schnell, effizient und konsistent sein.

Das Hauptziel eines der führenden Corporate & Leisure Reisebüros – Fox World Travel – ist es, den Service für seine Kunden laufend zu optimieren. Die Experten nutzen ihr Wissen über die Bedürfnisse ihrer Kunden, um die technologische und prozessseitige Effizienz zu steigern. Das Familienunternehmen, das Geschäfts-, Urlaubs- und Meeting-/Incentive-Reisende betreut, beschäftigt 250 Mitarbeiter, von denen 140 im Außendienst tätig sind.

Eine große Herausforderung für die Reisebranche ist die Rekrutierung und Schulung von kundenorientierten Mitarbeitern. Fox World Travel dazu: "Es gibt viele überzeugende Kandidaten, deren Ziel ein exzellenter Service für den Kunden ist, aber nur sehr wenige, die auch Erfahrung im Reisebüro mitbringen. Da sie beim Einstieg zunächst die kryptischen Befehle im GDS erlernen, können sie sich nicht auf die Bedürfnisse der Kunden und die Beratung konzentrieren."

Wertschöpfung für Firmen- und Privatkunden

Um die Einarbeitung und Schulung der Mitarbeiter zu verbessern und die Kundenbedürfnisse zielgerichteter zu erfüllen, hat Fox World Travel Travelport Smartpoint eingeführt. Dies ersetzt Green-Screen-Systeme und kryptische Steuerungen durch eine intuitive grafische Benutzeroberfläche und interaktive Point-and-Click-Buchungstools. Aufgabe derer ist es, Reservierungen, Buchungen und Zahlungen schneller und einfacher zu gestalten.

Mit Travelport Smartpoint können die Reisebüros von Fox World Travel die Tarife von 400 Linienfluggesellschaften und Billigfluglinien schnell und einfach vergleichen. Dadurch entfällt der Besuch der Airline-Websites, der sonst erfolgt ist, um sicherzustellen, dass der Kunde auch wirklich die besten Angebote erhält. Expedienten können auch innerhalb derselben Oberfläche auf Inhalte von rund 650.000 Hotels und Unterkünften sowie 38.000 Mietwagenstandorten zugreifen, was das End-to-End-Buchungserlebnis für den Kunden schneller und komfortabler macht.

Lesen Sie mehr zu Fox World Travel [unter diesem Link!](#)