



Pressemitteilung
21. Januar 2010

AIC gewinnt Air Berlin als neuen Kunden Sprachkompetenz am Standort Deutschland gab den Zuschlag

Für den Call- und Service-Center-Betreiber AIC (Airline Industry Consultants) hat das Jahr gut begonnen: Andreas Diederich, Geschäftsführender Gesellschafter des Unternehmens, kann sich über eine Ausweitung seines Kundenstammes freuen. Mit Air Berlin hat sich nun auch die zweitgrößte deutsche Fluggesellschaft für den in Köln und Hannover ansässigen Spezialisten entschieden. Zu den deutschen Kunden gehören bereits TUIfly und Germanwings, die auch ihre Frequent Flyer Programme von AIC betreuen lassen.

Seit Mitte Dezember gehen Anrufe über die Buchungs- und Servicehotline von Air Berlin bei AIC ein. An sieben Tagen pro Woche nehmen die Call-Center-Mitarbeiter Anrufe von privaten und geschäftlichen Kunden aus ganz Europa an. Sie bearbeiten vornehmlich alle Aufgaben rund um die Flugbuchungen. Aber auch alle anderen Servicewünsche wie etwa Informationen zu Flugzeitenänderungen und Sondergepäckanmeldungen werden für die Air Berlin-Kunden erfüllt.

Andreas Diederich: „Wir freuen uns, dass wir einen weiteren deutschen Carrier von unseren Kompetenzen im Bereich Kundenkontakt-Management überzeugen konnten. Insbesondere, weil wir uns durch unsere langjährige und erfolgreiche Arbeit in der Flugbranche qualifiziert haben.“ Wie bereits bei anderen Kunden von AIC hat auch für Air Berlin die Sprachkompetenz des Unternehmens eine entscheidende Rolle bei der Wahl des neuen Partners gespielt, resümiert Andreas Diederich. Die Mitarbeiter von AIC nehmen die Gespräche in der Muttersprache des Anrufers aus ganz Europa entgegen; insbesondere in Italienisch, Russisch, Polnisch und Niederländisch.

Entscheidend: Leistungsfähige Infrastruktur und vielsprachige Mitarbeiter

Die Betreuung des neuen Kunden wurde von AIC in Rekordzeit auf den Weg gebracht. „Von den ersten Gesprächen bis zur Vertragsunterzeichnung ist nur etwas mehr als ein Monat

vergangen. Die komplette technische Einrichtung hatten wir zu diesem Zeitpunkt schon bewältigt und auch mit den ersten Schulungen begonnen“, berichtet Diederich. Zugute gekommen sind dem Dienstleister dabei seine langjährige Arbeit im Bereich der Airline-Services und das erfahrene Team, das den neuen Kunden betreut: „Wir konnten schnell starten, weil unsere Mitarbeiter fundierte Kenntnisse über Branche und Services besitzen. So waren wir in der Lage, direkt mit der Einarbeitung in das Air Berlin-Buchungssystem zu beginnen“, erklärt Diederich. Für Air Berlin hat er ein exklusives Team aus langjährigen Mitarbeitern gebildet, die allesamt neben Deutsch mindestens zwei weitere Sprachen beherrschen. Dieser Auftrag aus dem Hause Air Berlin ist eine erneute Bestätigung für den Standort Deutschland, speziell Köln und Hannover. Andreas Diederich: „Hier finden wir das Personal und die technisch-infrastrukturellen Bedingungen vor, die uns international konkurrenzfähig machen – in Bezug auf Leistung und Preis.“

Die Air Berlin-Serviceline bleibt unter der bekannten Rufnummer (01805/ 737 800) erreichbar.

AIC

Seit über 15 Jahren unterstützt AIC Fluggesellschaften sehr erfolgreich mit einer Komplettbetreuung im Bereich Service-Dienstleistungen. Das Unternehmen bietet Leistungen wie Mailcenter, Reservation Line, Helpdesk und Customer Service aus einer Hand. Daneben berät AIC internationale Fluggesellschaften zu den Themen Repräsentanz, Vertrieb und Marketing. Ein leistungsstarkes und technisch hoch modern ausgestattetes Call- und Service-Center sowie sprachkompetente und erfahrene Mitarbeiter aus dem Tourismus-Sektor überzeugen auch Kunden aus anderen Bereichen. So realisiert das Unternehmen bspw. Projektaufträge für die Koelnmesse. Weitere neue Branchenlösungen sind in Vorbereitung.

Pressekontakt:

Kock Lohmann Public Relations GmbH & Co KG
Albert Kock, Karen Schneider
Telefon: 0221/120 726 303
Fax: 0221/120 726 399
schneider@klpr.de

www.airlineindustry.de