

Germanwings schafft neue Arbeitsplätze in der Domstadt und beauftragt Kölner Unternehmen mit Callcenter-Betreuung / Die Airline will Servicequalität auf höchstem Niveau ausbauen

KÖLN/BONN – Germanwings stärkt den Wirtschaftsstandort Köln. Die Günstig-Airline verlegt ihr Callcenter, das bisher im Ausland beheimatet war, in die Domstadt und arbeitet ab 1. Dezember 2008 mit dem Kölner Unternehmen Airline Industry Consultants GmbH (A.I.C.) zusammen. Einen entsprechenden Vertrag unterzeichneten beide Unternehmen am Mittwoch. Damit stellt sich die Fluggesellschaft gegen den allgemeinen Trend und holt Arbeitsplätze ins Land zurück.

Mit der Entscheidung für A.I.C. will Germanwings die Erreichbarkeit am Telefon und die Bearbeitungsqualität der Buchungs- und Informationsanfragen ihrer Kunden auf hohem Niveau weiter ausbauen. Gleichzeitig schafft die Günstig-Airline mit neuen Services, die zum Beispiel für die Mitglieder des Boomerang Clubs ebenfalls über die Teams von A.I.C. angeboten werden, noch mehr Beratungsangebote für ihre Kunden. Ihnen steht damit das volle Informations-, Leistungs- und Buchungsangebot des Internets nun auch telefonisch zur Verfügung.

Thomas Winkelmann, Sprecher der Germanwings-Geschäftsführung: „Viele Kunden wünschen sich zusätzlich zum Internet auch einen persönlichen Ansprechpartner, der nicht nur Buchungen entgegennimmt, sondern sich auch mit sehr speziellen Fragen auskennt und kompetent berät. Dies bieten wir nun mit Mitarbeitern aus Köln für unser gesamtes europäisches Einzugsgebiet. Die Kölner sind international, es gibt keinen Grund, diese Dienstleistung irgendwo anders als hier zu erbringen.“ Damit zeigt sich Germanwings, so Thomas Winkelmann weiter, einmal mehr als Unternehmen aus der Region, das auch Verantwortung für die wirtschaftliche Weiterentwicklung der Domstadt übernimmt.

Die Mitarbeiter von Airline Industry Consultants übernehmen ab Dezember die telefonischen Buchungsfragen für Germanwings, unter anderem Neubuchungen, Umbuchungen oder Buchungen von Sondergepäck. Auch Fragen zu Serviceangeboten werden beim Kölner Airline-Dienstleister beantwortet. Zudem ist A.I.C. für Backoffice-Dienstleistungen verantwortlich, dazu gehören die Beantwortung von E-Mails und die Information der Kunden im Fall geänderter Flugzeiten. Für mehrere tausend Anrufe am Tag wird ein Team von etwa 70 bis 80 Mitarbeitern eingesetzt. Ein Großteil dieser Stellen wird neu besetzt, so dass zahlreiche neue Arbeitsplätze entstehen.

„Um qualifizierte Mitarbeiter zu gewinnen, ist unsere Standortentscheidung für Köln eine maßgebliche Voraussetzung“, sagt Andreas Diederich, Geschäftsführender Gesellschafter der A.I.C. „Nur hier haben wir ein Arbeitskräftepotenzial, das fachlich und sprachlich entsprechend kompetent ist.“

Die meisten Anrufer werden mit uns in ihrer Muttersprache sprechen können.“ In zehn Sprachen beantworten die A.I.C.-Mitarbeiter die Anliegen der Germanwings-Kunden, darunter nun auch in Russisch, Holländisch und Polnisch.

Köln/Bonn, 12. November 2008

Germanwings – die Günstig-Airline für Europa

Germanwings ist eine der erfolgreichsten Low Cost Fluggesellschaften in Europa. Zu günstigen Preisen bietet die Airline von den fünf Standorten Köln/Bonn, Stuttgart, Berlin-Schönefeld, Hamburg und Dortmund aus Flüge in mehr als 50 Destinationen auf dem europäischen Kontinent an. Die Günstig-Airline betreibt eine junge Flotte mit derzeit 25 Jets des Typs Airbus A319.

Airline Industry Consultants GmbH – Full Service für Airlines

Seit nunmehr fast 15 Jahren unterstützt Airline Industry Consultants GmbH (A.I.C.) Fluggesellschaften sehr erfolgreich mit einer Komplettbetreuung im Bereich Service-Dienstleistungen. Das Unternehmen bietet Bausteine wie Mailcenter, Reservation Line, Helpdesk und Customer Service aus einer Hand. Daneben berät A.I.C. im Bereich Sales & Marketing.

Für weitere Presseinformationen:

Pressestelle Germanwings

Kock Lohmann Public Relations GmbH & Co KG

Telefon: 0 22 03 - 10 27 - 310
presse@germanwings.com
www.germanwings.com

Albert Kock/ Karen Schneider
Telefon: 0221/120 726 303
schneider@klpr.de

Sperrfrist: 12. November, 10:30 Uhr