

Medium: fvw online

Titel: Air-Berlin-Call-Center in Köln

Datum: 22.01.10

# fvw

## Travel Tech

Alle News | Touristik | Vertrieb | Counter | Business Travel | **Travel Tech** | Destination | Hotel | Kreuzfahrt | Verkehr | Personallen

AIC

22.01.2010, 15:40 Uhr

### Air-Berlin-Call-Center in Köln

**Die Buchungs- und Service-Hotline von Air Berlin wird jetzt vom Kölner Dienstleister AIC betreut. AIC-Chef Andreas Diederich stellt ein spezielles Team auf.**

Air Berlin setzt nun auf denselben Call-Center-Dienstleister wie Etihad, TUIfly und Germanwings: Airline Industry Consultants (AIC) in Köln und Hannover. Für Air Berlin hat Andreas Diederich ein exklusives Team aus langjährigen Mitarbeitern gebildet, die

allesamt neben Deutsch mindestens zwei weitere Sprachen beherrschen. AIC betreut sowohl privat wie geschäftlich reisende Air-Berlin-Kunden aus ganz Europa. Die Mitarbeiter bearbeiten die Aufgaben rund um die Flugbuchung, aber auch Wünsche wie Sondergepäck.

Der Vertrag wurde in Rekordzeit geschlossen, so der AIC-Chef: "Von den ersten Gesprächen bis zur Vertragsunterzeichnung ist nur etwas mehr als ein Monat vergangen."

AIC hatte bis Anfang 2009 einen weiteren Großkunden, die irische Ryanair. Über die spezielle Service-Philosophie und den Preis für die Arbeit scheinen Ryanair und AIC jedoch immer weniger Übereinstimmung gefunden zu haben.



AIC-Chef Andreas Diederich

Foto: PR