

Medium: fvw

Titel: Reimport aus Dublin

Datum: 21.11.08

Seite 108

fvw

Reimport aus Dublin

Germanwings hat ihr Call Center in Zukunft in Deutschland. Statt in Dublin bei Lufthansa landen Anrufer bei AIC in Köln.



Anrufer bei Germanwings werden nun aus Köln statt aus Dublin betreut.

Anzeige

Die heißen Tipps
Ein heißer Tipp
für die kalte Jahreszeit.

Mehr als nur eine Kreuzfahrt

Ran an die Rabatte

20 Mill. potenzielle Germanwings-Kunden

„Die deutschen Kunden sind Rabattmarkenjäger“, meint Thomas Winkelmann, CEO von Germanwings. Deshalb hat er die Airline an das Payback-System angeschlossen. „Wir sind dort exklusiver Flugpartner.“

Das eigene Vielflieger-Programm Boomerang hat 182.000 Mitglieder, Tendenz steigend. Aber mit Payback „erschließen wir uns Millionen von Kunden, die nur zwei-, drei-, vielleicht viermal pro Jahr fliegen“. Deshalb ist auch daran gedacht auf der Payback-Website eine Buchungsmaske einzuklinken.

Payback bietet, anders als Boomerang, eine Zusatzoption. Dort können Kunden nicht nur mit Punkten Prämientickets buchen, sondern auch mit Punkten plus Geld. Sie kommen früher ans Ticket und die Airline an Geld.

GEORG JEGMINAT

Näher am Kunden, lautet die Devise von Thomas Winkelmann, dem CEO von Germanwings. „Unsere Kundenbetreuer sollen fühlen, was im Markt los ist“, begründet Winkelmann den Wechsel. Airline Industry Consultants (AIC), die auch für TUIfly, Ryanair und Etihad Airways arbeitet, bietet Germanwings für die Zukunft jedoch auch noch weitere Optionen.

In zehn Sprachen werden die Anrufer ab Dezember betreut. „Niederländisch, serbokroatisch und russisch hatten wir bisher nicht“, so der Germanwings-CEO. Im Laufe des Dezember werden die Telefonleitungen schrittweise von Dublin nach Köln umgestellt. „Wir hatten für die Einrichtung der Systeme nur einen Monat Zeit“, berichtet AIC-Chef Andreas Diederich.

Doch immerhin dauerte die Einarbeitung nicht sehr lange. Diederich setzt für

seinen neuen Kunden auf eine gemischte Truppe mit 70 bis 80 Personen, teils sehr erfahrene, teils neue Mitarbeiter im Job. Aber alle müssen mindestens drei Sprachen beherrschen. Die erfahrenen Mitarbeiter sind alle fit beim Bedienen des Airline-Systems New Sky von Navitaire. Das System wird von den Low Cost Carriern verwendet und auch von Germanwings.

Call Center könnten möglicherweise auch profitieren, dass Zusatzleistungen die Internet-Buchung bei Low Cost Carriern komplizierter macht und Rückfragen auslösen. Das wird bei Germanwings jedoch nicht so beurteilt, weil man die Buchungsabläufe im Web laufend vereinfacht.

Die nächsten Schritte sind auch schon vorgezeichnet. AIC wird auch die Mitglieder im Boomerang Club, dem Vielflieger-Programm von Germanwings, betreuen und außer den Anrufen auch die E-Mail-Anfrage von Kunden übernehmen. Selbst eine Reisebüro-Hotline ist in Planung, bestätigt Winkelmann. „Diesen anspruchsvollen Service leisten wir bereits für andere Kunden“, erläutert Diederich.

Winkelmann schlägt in dieselbe Kerbe. „Dreisprachige Mitarbeiter, Spezialisten mit Navitaire-Ausbildung – Call-Center-Mitarbeiter sind heute keine niedrig qualifizierten Menschen mehr.“ Einen Kostennachteil im Vergleich zum teuer gewordenen Dublin gibt es nicht. Für Winkelmann eine gute Nachricht für den Standort Deutschland. **fvw**

Anzeige

Lassen Sie Ihre Kunden
jetzt nicht frieren ...

Mehr als nur eine Kreuzfahrt