

Click2Coach – Eine Erfolgsgeschichte bei L´TUR – jetzt mit TÜV-Siegel

Filderstadt, 23. Oktober 2006 - Seit 1987 bietet die L´TUR Tourismus AG, Baden-Baden, Last Minute-Reisen in die ganze Welt an. In Anbetracht der sich permanent verschärfenden Wettbewerbssituation wurde zur Betreuung der Kunden in den letzten Jahren das Customer Relationship Management bei L´TUR intensiv ausgebaut und das ganze Unternehmen konsequent auf Kundenorientierung ausgerichtet. Der TÜV SÜD hat nun bei Europas führendem Last Minute-Anbieter Mitarbeiterqualifikation, Servicezuverlässigkeit und Servicekultur detailliert geprüft und dem L´TUR Call Center in Freiburg als erstem Call Center in der Reisebranche überhaupt, das Service-Qualitätssiegel vom TÜV SÜD erteilt.

„Die freiwillige Zertifizierung bekräftigt unsere Leistungen für gute Qualität und stärkt die Glaubwürdigkeit bei unseren Kunden“, so Alexandra Schulze Niehoff, Chefin des L´TUR Call Centers.

„Zu diesem Erfolg trug nicht zuletzt die Quality Monitoring Lösung Click2Coach der almato GmbH in Filderstadt bei“ ergänzt Alexander Schlotter, stellvertretender Contact Center Leiter bei L´TUR.

„Durch die Einführung von Click2Coach und der damit verbundenen Option, neben dem Gespräch auch die parallel am Bildschirm ablaufende Vorgehensweise im System nachzuvollziehen, identifizieren wir heute sehr viel schneller Optimierungspotentiale. Die so gewonnenen Erkenntnisse ermöglichen es zudem, Qualifizierungsmaßnahmen zielgerichteter und effektiver durchzuführen. Die Anzahl der allgemeinen Schulungen in Großgruppen haben wir erheblich zu Gunsten individueller Coachings, die sich am objektiv ermittelten Bedarf orientieren, reduziert. Click2Coach von almato ist somit fester Bestandteil unserer Qualitätssicherung“ so Alexander Schlotter weiter.

L´TUR Tourismus AG – Die L´TUR Tourismus AG, Europas Marktführer für Last Minute-Reisen erzielte 2005 mit 750.000 Kunden einen Umsatz in Höhe von 357 Millionen Euro. Die TUI AG ist an L´TUR mit 46 Prozent und die Thomas Cook AG mit zehn Prozent beteiligt; Karlheinz Kögel, Gründer und Vorstandsvorsitzender, hält 44 Prozent. Die Last Minute-Reisen mit Abflügen in den nächsten vier Wochen sind bis wenige Stunden vor Start buchbar – und garantiert günstiger als im Katalog. Täglich gibt es mehr als eine Million Angebote von rund 5000 Hotels und 100 Fluggesellschaften - wie etwa Lufthansa, Hapagfly, Condor, Air Berlin, HLX und Germanwings. Die Last Minute-Reisen sind exklusiv in 155 L´TUR-Shops, per Telefon (01805/21 21 21) und unter www.ltur.de buchbar. Die von der Stiftung Warentest als Testsieger ausgezeichnete Internetseite ist mit bis zu 40 Millionen Zugriffen pro Monat das beliebteste Last Minute-Reiseportal.

almato – contact center solutions – Die almato GmbH bietet innovative Lösungen, die Customer Service Center in die Lage versetzen, aus jedem einzelnen Kundenkontakt optimale Ergebnisse zu erzielen. Der Schwerpunkt der Geschäftsaktivitäten liegt auf dem Vertrieb und der Implementierung von Aufzeichnungs-, Quality Monitoring- und Coaching-Lösungen. Dabei fungiert almato als Full Service Anbieter für die angebotenen Softwarelösungen.

Kontakt – almato GmbH, Thomas Geiling, Public Relations, Telefon: +49 (711) 707084-70,
E-Mail: PR@almato.de.