

# Reise & Tourismus

Schnelles Wachstum, demografische Veränderungen und sich wandelnde Kundenerwartungen haben zu drastischen Verschiebungen in der Reise- und Tourismusbranche geführt. Infolgedessen erkennen Unternehmen die Notwendigkeit, die Betriebskosten zu senken und ein skalierbares, operatives Geschäft beizubehalten und gleichzeitig die Kluft zwischen beidem zu überbrücken.

Der geschäftliche Nutzen, den die richtige Outsourcing-Strategie mit sich bringt, liegt auf der Hand, da die Kostensenkung für beinahe jedes Unternehmen innerhalb der Branche weiterhin Priorität besitzt. Sitel hat seine Lösungen darauf ausgerichtet, die Auftraggeber beim Erreichen dieser Kostenreduktion zu unterstützen und dabei die hohen Qualitätsstandards aufrechtzuerhalten, die gewünscht sind.

Unsere Lösungen konzentrieren sich auf die Betreuung von Fluggesellschaften, Hotelketten, Anbietern im Bereich Personenbeförderung und Reiseveranstalter – von Front- und Back Office-Leistungen und Programmen zur Umsatzsteigerung bis hin zu Technologie- und Beratungsleistungen. Ob es um Self-Service-Lösungen, Treueprogramme, Cross-Channel-Kundenbetreuung, das Management der Beziehungen zu Partnern, Offshore-Programme oder eine Zusammenführung im Contact Center geht: Sitel liefert qualitativ hochwertige Resultate.

Wir ermöglichen es unseren Auftraggebern ihre Kundenbeziehungen über mehrere Schnittstellen zu verwalten und zu optimieren und tragen so dazu bei, die Markentreue zu fördern, die Betriebskosten zu senken und den Wert jedes Kundenkontaktes zu erhöhen.

## Branchenspezialisierung

Sitel bietet Lösungen für die Interaktion mit dem Kunden über seinen gesamten Lebenszyklus hinaus. Unsere Auftraggeber aus der Reise- und Tourismusbranche verlassen sich in folgenden Bereichen auf uns:

- Fluginformationen
- Umfassende Buchungs- und Reservierungsleistungen in verschiedenen Sprachen
- Ticketbuchungen und -versand
- Rabatt-Management
- Zahlungsbearbeitung
- Geschäftsreisen-Management
- Up-Sell/Cross-Sell zusätzlicher Reise- und Tourismusleistungen
- Informationsdienst bei Unregelmäßigkeiten (Krisenmanagement)
- First-Line technische Unterstützung
- Mehrsprachiger Support
- Gepäck-Management
- Unterstützung für Webseitennutzer
- Management der maximalen und minimalen Auslastung



## Fakten auf einen Blick

### Kostensenkung\*

- Auslastungsquote der Telefonagenten um 20% höher
- Durchschnittliche Bearbeitungszeit innerhalb der ersten 90 Tage um 31% gesunken

### Umsatzsteigerung\*

- 3.000 Verkäufe an Neukunden pro Monat
- Ziele für Verkaufszahlen übertroffen
- Zielsetzung für Buchungen-pro-Stunde übertroffen
- Buchungen-pro-Stunde um 125% gestiegen

### Höhere Kundenzufriedenheit\*

- Anfängliche Erwartung für Qualitätsfaktor um 14% übertroffen
- Grad der insgesamt Kundenzufriedenheit bei durchschnittlich 92,5%
- Qualitätsfaktor bei Testkäufern übertrifft mit 97,4% Zielvorgabe in Höhe von 95%
- J.D. Power Award für Kundenzufriedenheit gewonnen

(\*am Beispiel eines unsere Kunden)