

TÜV SÜD Prüfsiegel ‚ServiceQualität‘ für lastminute.com Servicekultur, Servicezuverlässigkeit, Umgang mit Reklamationen und Qualifikation der Mitarbeiter erfolgreich geprüft und zertifiziert

München, 12. März 2007. Gerade bei Reise-Websites ist Kunden ein professioneller, persönlicher Service wichtig – dem kommt lastminute.com durch einen ausgeprägten Servicegedanken entgegen. TÜV SÜD hat das Unternehmen nun umfangreich gestestet und lastminute.com das Prüfsiegel „ServiceQualität“ verliehen.

Kunden können sich auf hervorragenden Service verlassen

Unter den ersten Kandidaten aus dem Bereich Online-Reiseshopping hat sich lastminute.com erfolgreich dem TÜV SÜD Testverfahren unterzogen und wurde jetzt nach dem Standard ‚ServiceQualität‘ zertifiziert. Dazu Michael Buller, Managing Director der lastminute.com Gruppe Deutschland: „Der Service gegenüber unseren Kunden hat für uns schon immer obersten Stellenwert – wir wollen nicht nur tolle Angebote, Preise und Ideen auf unserer Website bieten, sondern vor, während und nach der Buchung persönlichen und professionellen Service leisten.“

Durch Zertifizierung erneut Servicequalität verbessert

Besonders punkten konnte lastminute.com in Sachen Reklamationsmanagement durch das hausinterne Customer Service Team, das kompetent Kundenreklamationen aller Art bearbeitet. Gute Noten auch für die Reservierungszentrale, in der ausgebildete Reiseverkehrskaufleute als erfahrene Ansprechpartner für Beratung und Buchung zur Verfügung stehen. Die Produktabteilung arbeitet in enger Abstimmung mit diesen beiden Teams, durch eine permanente Qualitätskontrolle in allen Servicebereichen wird lastminute.com den hohen Ansprüchen seiner Kunden gerecht.

Michael Buller, Managing Director der lastminute.com Gruppe Deutschland: „TÜV SÜD hat alle Leistungen, die wir im Rahmen der Kundenpflege und -bindung über vertraglich zugesicherte Leistungen hinaus erbringen, genau unter die Lupe genommen. Dabei wurden unter anderem unsere Kunden befragt, wie zufrieden sie mit uns sind, und Mystery Shopper haben stichprobenartig unter anderem die

Presseinformation

Freundlichkeit, Fachkompetenz und Erreichbarkeit unserer Serviceteams getestet. Herausgekommen ist ein für uns fantastisches Ergebnis: lastminute.com hat nicht nur das Zertifikat, sondern auch viel Lob vom TÜV SÜD Team bekommen. Gerade in Punkto Service kann man nie gut genug sein – durch die fundierten Anregungen des TÜV SÜD Teams werden wir unsere Servicequalität in Zukunft noch weiter ausbauen.“

Tomislav Vlahovic, Produktmanager TÜV-Kompetenz-Team ‚ServiceQualität‘: „Für Online-Unternehmen ist die Zertifizierung ein geeignetes Instrument, um mehr über die Zufriedenheit ihrer Kunden zu erfahren. Die Ergebnisse für lastminute.com waren ausgezeichnet. Beeindruckt hat uns übrigens der allgemeine Servicegedanke, der über alle Abteilungen hinweg deutlich wird.“

Ab sofort unterzieht sich lastminute.com jährlich der Zertifizierung für die beiden TÜV SÜD Prüfsiegel ‚ServiceQualität‘ und ‚s@fer-shopping‘, denn alle getesteten Unternehmen werden regelmäßig geprüft. „Wir wissen, dass User bei der Online-Buchung vor allem Sicherheit und Seriosität fordern, Vertrauen ist ausschlaggebend für eine Kaufentscheidung“, so Michael Buller, Managing Director der lastminute.com Gruppe Deutschland. „Die TÜV SÜD Prüfsiegel helfen uns, das Vertrauen der Nutzer in unsere Website zu stärken, für die wir unsere hohen Qualitäts- und Serviceansprüche sowie die Sicherheitsstandards kontinuierlich weiterentwickeln.“

Über lastminute.com

1998 von Brent Hoberman und Martha Lane Fox gegründet, gehört lastminute.com seit 2005 zu Travelocity Europe Limited. Das Unternehmen mit ca. 2.200 Mitarbeitern operiert u.a. in den Kernmärkten Großbritannien, Frankreich, Deutschland, Italien und Spanien und hat Niederlassungen in Irland, Skandinavien, Australien und den Niederlanden sowie Joint Ventures in Japan und den Vereinigten Arabischen Emiraten. In Deutschland gehören zur Unternehmensgruppe neben lastminute.com auch holiday autos, holiday and more, travelocity.de, lastminute.de und medhotels. Laut Stern-Reiseanalyse 2004 ist lastminute.com das bekannteste Internet-Reiseportal in Deutschland und gehört laut FOCUS-Analyse "Der Markt für Urlaubs- und Geschäftsreisen" (12/2003) zu den meist genutzten Reise-Websites in Deutschland. Das Unternehmen ist Gründungsmitglied des VIR (Verband Internet Reisevertrieb: www.v-i-r.de) und erkennt die Reiseschiedsstelle an (www.reiseschiedsstelle.de). lastminute.com bietet Kunden Inspirationen und Angebote für Reise und Freizeit – von Pauschalreisen, Flug, Hotel, Wellness, Aktivreisen, Städtereisen, Kreuzfahrten, Ferienhäusern bis Mietwagen. Mit dem Dynamic Packaging Tool „Flug+Hotel“ kombinieren Kunden ihre Wunschreise selbst online aus den Bausteinen Flug, Hotel, Mietwagen oder auch Bahn. Angebote für Flexible und noch vieles mehr – buchbar unter www.lastminute.com oder telefonisch bei den lastminute.com-Reiseprofis unter 01805 / 777 257 (14 Cent/Minute).

Weitere Informationen gibt es bei:

lastminute.com

Doris Schinagl, Head of PR

Tel.: +49 (0) 89 / 444 690 1414

E-Mail: dschinagl@lastminute.com