

MEDIENINFORMATION

Online-Reisebuchungen: Transparenz und guter Service sind wichtiger denn je!

Online-Reisebüro TravelScout24 zeigt, welche Kriterien in der Kundenbetreuung den Unterschied machen

Offenbach, 31. Oktober 2016_ Reiseplanung und Internet gehören für die Mehrheit der Reisenden längst zusammen. Doch Urlauber verlieren bei der Suche nach dem passenden Angebot im unübersichtlichen Markt der Online-Reisebüros schnell den Überblick.

Da sich preislich häufig kaum Unterschiede feststellen lassen, wird die Servicequalität immer mehr zum Hauptkriterium. Aus diesem Grund steht für das Online-Reisebüro TravelScout24 guter Kundenservice schon lange an erster Stelle. Gerade die Insolvenz des Internetunternehmens Unister mit bekannten Portalen wie ab-in-den-urlaub und travel24 zeigt, dass ganzheitlicher Service mit kompetenten Ansprechpartnern deutlich wichtiger ist, als sich von vermeintlich großen Rabatten locken zu lassen.

Woran aber erkennen Verbraucher eigentlich einen ausgezeichneten Service? Mark Schumacher, Vice President von TravelScout24, erklärt: „Wir möchten nicht nur eine intuitive Website bieten, sondern auch eine persönliche Beratung, in der wir uns Zeit für unsere Kunden nehmen. Aus diesem Grund sehen wir uns als „Das Reisebüro im Internet“, welches seine Kunden von der Recherche bis zur Rückreise begleitet und natürlich auch bei Problemen den Kunden zur Seite steht. Das verstehen wir unter komplettem Kundenservice.“

Ob ein Unternehmen darauf ausgerichtet ist, eine langjährige Kundenbeziehung aufzubauen, oder ob es nur mit vermeintlichen Rabatten schnellen Umsatz machen will, lässt sich anhand weniger Kriterien gut erkennen. „Bei TravelScout24 haben wir uns im Rahmen unseres Serviceversprechens zu fünf zentralen Punkten verpflichtet“, erläutert Schumacher und empfiehlt Verbrauchern, bei der Wahl des Anbieters auf diese Punkte ganz besonders zu achten:

- **Ein guter Vermittler ist ein zuverlässiger Reisemanager:** Für einen Kunden gibt es nichts Schlimmeres, als sich am entscheidenden Punkt der Reiseplanung allein gelassen zu fühlen. Zuverlässigkeit ist somit für einen guten Service Pflicht. Das TravelScout24-Service-Team ist daher vor, während und nach der Reise für seine Kunden da.
- **Ein guter Vermittler besticht durch Empathie und Fachkompetenz:** Kompetenz ist das A und O in der Kundenberatung. Aufgrund dessen ist Empathie unverzichtbar, denn nur, wer weiß, wovon er redet, kann sich auch auf individuelle Wünsche eines Kunden einstellen. Für TravelScout24 heißt das, dass ausschließlich Reiseverkehrskaufleute, die selber gerne reisen, im Team arbeiten.

- **Ein guter Vermittler ist transparent:** Transparenz zeugt von Seriosität und schafft Vertrauen. Daher sollten Online-Reisebüros ihre Kunden bereits vor der Reise über eventuell zusätzlich anfallende Kosten oder mögliche Probleme bei einem Reiseangebot informieren. Bei TravelScout24 ist dies ein wichtiger Teil der Firmenphilosophie.
- **Ein guter Vermittler ist jederzeit erreichbar:** Wenn Kunden den direkten Kontakt suchen, wünschen sie schnelle Unterstützung oder Informationen. Ein Qualitätsmerkmal, das bei TravelScout24 sehr groß geschrieben wird. Das Service-Team ist selbst am Wochenende kostenlos telefonisch bis 22 Uhr zu erreichen.
- **Ein guter Vermittler übernimmt Verantwortung:** Flugstreichungen, ein Hotel mit Mängeln oder unvollständige Reiseunterlagen können aus der Traumreise schnell eine Albtraumreise machen. Das TravelScout24-Team ist jederzeit ein kompetenter Ansprechpartner, um eine Lösung zu finden, auch wenn es nicht für die unmittelbare Durchführung der Reise verantwortlich ist.

Dass diesen Worten auch Taten folgen, zeigen die zahlreichen Testsiege von TravelScout24 bei Service-Studien (z.B. Stiftung Warentest, n-tv, n24 etc.) in den letzten Jahren. Mit seinem Credo, einen hochwertigen Rundum-Service zu bieten, sicherte sich das Online-Reisebüro zuletzt im Juli diesen Jahres in der [DISQ-Studie](#) den ersten Platz in der Kategorie Service. „Wir fühlen uns durch solche Testsiege natürlich in unserer Strategie bestätigt und werden sie konsequent weiterverfolgen“, sagt Schumacher und fügt hinzu, dass das hochwertige Serviceangebot nicht das einzige, aber sicherlich das wichtigste Alleinstellungsmerkmal von TravelScout24 ist.

Über TravelScout24

Beratung und Kundenservice stehen bei dem seit 2002 aktiven Reisebüro im Internet an erster Stelle. Diese sehr gute Servicequalität bestätigt nicht zuletzt die Stiftung Warentest dem Online-Reisebüro mit dem Testsieg im Vergleich der Online-Reiseportale (Ausgabe 11/2012, Note: Gut (2,3)). Unter www.travelscout24.de können Kunden einfach und effizient die für sie passenden Angebote zum besten Preis aus einer Vielzahl von Produkten auswählen. TravelScout24 versteht sich als Fullservice-Reisebüro, das immer wieder neue Inspiration rund um das Thema Reisen gibt und sich vom Wettbewerb der Online-Reiseanbieter durch Kompetenz und Transparenz abhebt. TravelScout24 wird von der Triplemind GmbH betrieben. Zu Triplemind gehören verschiedene touristische Portale wie billigweg.de, reiseservice.de, unterkunft.de und reiseveranstalter.com sowie Themenportale wie z.B. mietwagen.info oder Destinationsportale wie dublin.de, irland.com, zypern.de, marrakesch.com u.a.

TravelScout24 ist Teil der Scout24-Gruppe, eine der führenden Unternehmensgruppen von Online-Marktplätzen in Europa. Die sechs Marktplätze der Scout24-Gruppe, ImmobilienScout24, AutoScout24, FriendScout24, FinanceScout24, JobScout24 und TravelScout24 sind in 18 Ländern präsent. Als starker Partner unterstützt Scout24 seine Kunden bei wichtigen Entscheidungen, insbesondere in den Lebensbereichen Wohnen, Mobilität, Partnerschaft und Finanzen. Rund acht Millionen Internetnutzer vertrauen monatlich den Angeboten der Scout24-Gruppe. Weitere Informationen finden Sie unter www.travelscout24.de