Herausragender Kundenservice mit Thomas Cook CEO Award ausgezeichnet

Herausragender Kundenservice mit Thomas Cook CEO Award ausgezeichnet

Drei von vier CEO-Awards gehen an Group Airlines / Condor gewinnt mit besonderem Einsatz für Gäste während ver.di Streiks
Die Thomas Cook Group Airlines, zu denen die Condor Flugdienst GmbH gehört, wurden von der Konzernmutter Thomas Cook Group plc für ihre gelebte Kundenorientierung ausgezeichnet.
Das Krisenteam und weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Condor wurden für ihre besonderen Leistungen für Kunden während des Streiks der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di am 27. März 2014 mit dem "Team Award" ausgezeichnet. Über 5.500 Condor Passagiere waren auf insgesamt 27 Flügen von dem Streik betroffen. Ziel von Condor war es, die Auswirkungen auf die Kunden möglichst gering zu halten. Folglich wurden sechs Flugzeuge nach Düsseldorf umgeleitet, wo die Auswirkungen der Streikmaßnahmen geringer waren. Die Passagiere wurden mit einem eigens organsierten Busshuttle nach Düsseldorf bzw. von Düsseldorf nach Frankfurt gebracht, Transferpassagiere wenn möglich direkt umgebucht. Die Fluggäste wurden telefonisch, per Email, über die Condor Webseite und über Social Media-Kanäle informiert. Das Feedback der Kunden war äußerst positiv. Der außerordentliche Einsatz aller Kollegen hat dazu beigetragen, das Vertrauen und die Loyalität der Kunden sogar zu stärken.
"Unserer Meinung nach macht Kundenorientierung für den Erfolg des Unternehmens den entscheidenden Unterschied, denn so heben wir uns von der breiten Masse ab. Nicht umsonst hat die Thomas Cook Group das Sunny Heart als Symbol gewählt - und die Awards zeigen, dass wir wirklich bei jedem Flug für jeden Gast mit dem Herzen dabei sind", so Christoph Debus, Head of Air Travel der Thomas Cook Group plc. "Unsere Aufgabe besteht darin, den Kunden das bestmögliche Angebot mit hochwertigen Produkten, hoher Flexibilität und umfassender Auswahl zu machen. Daran arbeiten wir jeden Tag, um für unsere Gäste noch besser zu werden. Herzlichen Glückwunsch an die Gewinner, ich bin stolz auf den Erfolg der Group Airlines bei dieser höchsten Auszeichnung."
Connie Svendsen, Flugbegleiterin bei Thomas Cook Airlines Scandinavia, und Jackie Azitepe, Duty Manager Manchester Airport bei Thomas Cook Airlines UK, wurden mit dem CEO Customer Service Award Individual ausgezeichnet. Connie Svendsen hat seit über 25 Jahren ein Herz für die Kunden an Bord. Kundenservice ist ihre Leidenschaft. Das vermittelt sie auch den Kollegen auf ihren Vortragsreisen über das kleine Extra und in den Gesprächen bei ihrer täglichen Arbeit. Die Gäste in Skandinavien sind begeistert von Connie - manche fragen bereits beim Check-in, ob sie auf dem Flug dabei ist. Jackie Azitepe sorgt für einen reibungslosen und angenehmen Ablauf am Flughafen Manchester. Jackie bietet diesen erstklassigen Service jedem Kunden - einladend, zuvorkommend und gründlich zu jeder Zeit.
Der CEO Customer Service Award Overall Winner ist Kim Leunen, Social Media Co-ordinator bei Thomas Cook Belgium. Kim Leunen hat innerhalb von nur zwei Jahren die Größe der Fangemeinde signifikant gesteigert. Mit ihrer Kreativität, Innovationsfreude und großen Leidenschaft, alles zur Zufriedenheit der Kunden zu tun, hat Kim die Antwortzeit halbiert, das Social Media-Engagement der Gäste um 50 Prozent gesteigert und die Social Media-Umsätze in Belgien in 2013 ausgebaut.
Die Thomas Cook CEO Customer Service Awards wurden im April 2014 von Harriet Green, CEO der Thomas Cook Group plc, ins Leben gerufen. Dabei gibt es drei verschiedene Kategorien: den CEO Customer Service Team Award, den CEO Customer Service Individual Award, der gleich an zwei Kollegen vergeben wurde, und den CEO Customer Service Overall Winner. Die Awards wurden am Abend des 11. Juni 2014 in London von Harriet Green im Rahmen eines offiziellen Dinners verliehen. Die vier Gewinner wurden aus insgesamt über 130 Bewerbungen von einer Jury aus dem Management ausgewählt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Bereichen der Thomas Cook Group konnten sich für die Thomas Cook CEO Customer Service Awards bewerben oder Kollegen nominieren.
Auf dem Bild ist zu sehen (v.l.n.r.): (v.l.n.r.: Marco Martin, Regional Manager Frankfurt, Maren Leu, Regionalleiterin Deutschland West, Harriet Green, CEO Thomas Cook Group plc., Antonio Planchart, Areamanager Ground Operations Germany, Austria and Belgium, Petra Vogg, Leiterin Verkehrszentrale
 Dispatch

Thomas Cook AG
Thomas-Cook-Platz 1
61440 Oberursel
Deutschland
Telefon: +49 (6171) 65 00
Telefax: +49 (6171) 65 2125
URL: www.thomascook.info
<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=568370" width="1" height="1">

Pressekontakt

Thomas Cook AG

61440 Oberursel

thomascook.info

Firmenkontakt

Thomas Cook AG

61440 Oberursel

thomascook.info

Thomas Cook ist Europas zweitgrößter Reisekonzern Zu den Marken der gemeinsamen Touristik-Tochter von Lufthansa und Karstadt-Quelle zählen Neckermann, Kreutzer oder Air Marin. Chef ist Stefan Pichler. Den Großteil des Reisegeschäfts machen Flugpauschalreisen in klassische Urlaubsländer wie Spanien oder die Türkei aus. Bei den Cook-Veranstaltern sind dies rund zwei Drittel von sechs Mill. Reisenden pro Jahr. Konkurrent Preussag ist der weltweit größte Touristikkonzern.T C hat in Europa expandiert und den Konzern pan-europäisch integriert. Jetzt wird der strategischen Schwerpunkt auf die globale Markenführung gelegt.Mit mehr als 30 Veranstaltermarken, 73.000 kontrollierten Betten, rund 3.600 Reisebüros und einer Flotte von 85 Flugzeugen ist Thomas Cook der drittgrößte Reisekonzern der Welt.Fluggesellschaften: Condor, JMC, SunExpress, Thomas Cook AirlinesVeranstaltenMarken:Air marinAldianaAll SeasonsAquatourBelvillaBucher ReisenClub 18-30Condor IndividuellHavas Voyages VacancesJMCKreutzer TouristikNeckermann BelgienNeckermann Reisen DeutschlandNeckermann Reisen ÖsterreichNeckermann Reisen PolenNeckermann Reisen SlowenienNeckermann Reisen SlowakeiNeckermann Reisen UngarnNeckermann ReizenNeilsonPegaseStyleSunsnacksSunworld IrelandTerramarThomas Cook Nord AmerikaThomas Cook DeutschlandThomas Cook GroßbritannienThomas Cook HolidaysVakantie DirektVrij Uit