

## **Bosch Communication Center unterstützt Thomas Cook und Neckermann im Kundenservice**

August 2010  
PI 7121 ST Goe

- ▶ Entlastung kundeneigener Service Center in Spitzenzeiten
- ▶ Ausgebildete Reiseverkehrskaufleute sorgen für hohe Servicequalität

Das Touristikunternehmen Thomas Cook setzt im Kundenservice auf das Bosch Communication Center. Seit Herbst 2009 unterstützt der Outsourcing-Dienstleister die Marken Thomas Cook Reisen und Neckermann Reisen bei der Betreuung von Reisebüros und Privatkunden per Telefon und E-Mail. In der Hauptreisezeit ist die Entlastung der beiden kundeneigenen Service Center besonders wichtig, da die Anfragen deutlich zunehmen.

„Sind im Wunschhotel im bevorzugten Zeitraum noch Zimmer frei?“, „Welche Ausstattung hat die Zimmerkategorie?“ und „Wie berechnet sich der Gesamtpreis für das Arrangement inklusive der Sonderoptionen?“ – Fragen wie diese beantworten die Agenten des Bosch Communication Center in Magdeburg. Das Team aus rund 20 Mitarbeitern setzt sich ausschließlich aus ausgebildeten Reiseverkehrskaufleuten mit mehrjähriger Berufserfahrung im Bereich Urlaubsreisen zusammen. Sie führen Buchungen und Stornierungen durch, reservieren Sitzplätze, bearbeiten Reklamationen, treffen Kulanzentscheidungen und geben technische Hilfestellung bei der Nutzung der kundeneigenen Systeme. Auch bei Krisenfällen oder Streiks, wenn innerhalb kurzer Zeit Anrufspitzen zu erwarten sind, unterstützen die Reiseprofis und geben Auskunft.

Vor diesem Hintergrund legen beide Partner großen Wert auf die Personalauswahl und Qualifizierung der Mitarbeiter. So mussten sich die Kandidaten in einem gemeinsam durchgeführten Assessment Center beweisen, bevor sie eine sechswöchige Schulung zum Gesprächsverhalten und zu fachlichen Themen durchliefen. Nach erfolgreichem Abschluss des Trainings sind die Mitarbeiter Produktspezialisten für die Marken Neckermann Reisen und Thomas Cook Reisen. Um einen kontinuierlich

hohen Qualitätsanspruch zu sichern, erstellt das Bosch Communication Center darüber hinaus regelmäßig Statistiken und überprüft die Ergebnisse anhand der vereinbarten Servicestandards. „Reiseveranstalter müssen bei Fragen jederzeit erreichbar sein und kompetent Auskunft geben können, um im Wettbewerb bestehen zu können“, sagt Michael Thomele, Leiter Reisebüro Service bei Thomas Cook. „Mit der derzeitigen Service Center Struktur ist es uns gelungen, sowohl die Erreichbarkeit deutlich zu erhöhen, als auch die Fallabschlussquote auf hohem Niveau zu gewährleisten.“

Neben Reiseveranstaltern wie Thomas Cook vertrauen internationale Fluggesellschaften oder Kunden aus den Bereichen Geschäftsreise- und Hotelmanagement dem Dienstleister mit langjähriger Touristikerfahrung.

**Leserkontakt:**

Bosch Sicherheitssysteme GmbH  
Tel.: 0800 7000-444  
Fax: 0800 7000-888  
E-Mail: [info.service@de.bosch.com](mailto:info.service@de.bosch.com)  
[www.boschsecurity.com](http://www.boschsecurity.com)

**Journalistenkontakt:**

Erika Göрге  
Tel.: 089 6290-1647  
Fax: 089 6290-28 1647  
[Erika.goerge@de.bosch.com](mailto:Erika.goerge@de.bosch.com)

*Die Bosch-Gruppe ist ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen. Mit Kraftfahrzeug- und Industrietechnik sowie Gebrauchsgütern und Gebäudetechnik erwirtschafteten rund 275 000 Mitarbeiter im Geschäftsjahr 2009 einen Umsatz von 38,2 Milliarden Euro. Die Bosch-Gruppe umfasst die Robert Bosch GmbH und ihre mehr als 300 Tochter- und Regionalgesellschaften in über 60 Ländern; inklusive Vertriebspartner ist Bosch in rund 150 Ländern vertreten. Dieser weltweite Entwicklungs-, Fertigungs- und Vertriebsverbund ist die Voraussetzung für Wachstum. Pro Jahr gibt Bosch mehr als 3,5 Milliarden Euro für Forschung und Entwicklung aus und meldet rund 3 800 Patente weltweit an. Mit allen seinen Produkten und Dienstleistungen fördert Bosch die Lebensqualität der Menschen durch innovative und nutzbringende Lösungen.*

*Das Unternehmen wurde 1886 als „Werkstätte für Feinmechanik und Elektrotechnik“ von Robert Bosch (1861–1942) in Stuttgart gegründet. Die gesellschaftsrechtliche Struktur der Robert Bosch GmbH sichert die unternehmerische Selbständigkeit der Bosch-Gruppe. Sie ermöglicht dem Unternehmen, langfristig zu planen und in bedeutende Vorleistungen für die Zukunft zu investieren. Die Kapitalanteile der Robert Bosch GmbH liegen zu 92 Prozent bei der gemeinnützigen Robert Bosch Stiftung GmbH. Die Stimmrechte sind mehrheitlich bei der Robert Bosch Industrietreuhand KG; sie übt die unternehmerische Gesellschafterfunktion aus. Die übrigen Anteile liegen bei der Familie Bosch und der Robert Bosch GmbH.*

Mehr Informationen unter [www.bosch.com](http://www.bosch.com)