

Service & Qualität: ausgezeichnet!

Für eine perfekte Geschäftsreise

Wir überlassen bei der Qualität nichts dem Zufall. Dieses Versprechen an Sie ist unser Anspruch. Basierend auf einem ausgereiften Konzept arbeiten alle Mitarbeiter, Büros und Partner nach den gleichen Service- und Qualitätsstandards, die regelmäßigen Prüfungen unterliegen. Entscheidend sind für uns hierbei die Meinungen unserer Kunden und ein Zusammenspiel verschiedener Prüfmechanismen. So sind wir immer auf dem neuesten Stand.

Unser Versprechen: höchste Qualität

Wir verstehen Servicequalität ganzheitlich und stellen sie in den Mittelpunkt unserer Arbeit.

Unser Serviceverständnis ist

- **umfassend:** Beratung rund um die Reise. So unterstützen wir unsere Kunden über die Buchung hinweg mit Reservierungen, Informationen und Analysen. Dabei sorgen wir mit unseren aktuellen Firmen- und Kundenprofilen für maßgeschneiderte Lösungen. Mit dem Wissen um persönliche Präferenzen können wir noch individueller beraten.
- **qualifiziert:** Wir haben einheitliche Qualitätsstandards in unseren Büros, die alle Bereiche umfassen. Mit regelmäßigen Weiterbildungen, unserem speziellen Coachingprogramm und persönlichen Mitarbeitertrainings, sorgen wir dafür, dass unsere Kunden überall mit kompetenten Geschäftsreiseprozessspezialisten sprechen.
- **nachhaltig:** Wir arbeiten permanent an der Verbesserung unserer Servicequalität. Dabei unterstützen uns regelmäßige Feedbackbefragungen unserer Kunden und ausführliche Marktforschungen.
- **proaktiv:** Wir informieren unsere Kunden über Markttrends und neue Möglichkeiten im Reisemanagement.



Service und Qualität bis ins Detail

- Hohe Fachkompetenz, ganzheitliche Beratung und individuelle Lösungen
- Einheitliche Qualitätsstandards in allen FIRST Business Travel Büros
- Persönlicher und vom Kunden bestätigter Service
- Permanente Weiterentwicklung von Service- und Qualitätsstandards
- Eigene Profildatenbank für Firmen- und Kundenprofile mit allen vereinbarten Reiserichtlinien und persönlichen Kundenpräferenzen
- Synchronisation der Profile aus und in kundeneigene Online Booking Engines möglich
- Mit einem direkten Zugang zur Profildatenbank besteht die Möglichkeit, eigene Profile auf Kundenseite selbst zu pflegen
- Regelmäßige Mitarbeitercoachings und spezielle Schulungen
- Nutzung innovativer Technik zur weiteren Optimierung der Qualität
- Regelmäßige Kundenzufriedenheitsanalysen und -umfragen
- Einheitliches Beschwerdemanagement

