

lastminute.com: CUSTOMER CARE SEMPRE CONNESSO ***Con la nuova chat online del sito il cliente ha un aiuto in tempo reale***

lastminute.com, sito nella prenotazione di viaggi e idee per il tempo libero, presenta una nuova grande novità tutti i suoi clienti: un servizio di chat online, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 18.00, che risponde istantaneamente a qualsiasi richiesta di supporto dei propri clienti.

lastminute.com può vantare un altro importante primato: è infatti l'unico operatore di vendita di viaggi e tempo libero online ad offrire questo esclusivo servizio alla propria clientela.

Nella home page, sulla barra di navigazione di sinistra sotto la dicitura "AIUTO", si trova, tra gli altri, AIUTO ONLINE, cliccando sul link, si aprirà una piccola finestra che descrive il servizio.

Per inviare la richiesta basterà cliccare inserire il proprio indirizzo e-mail e i propri dati (nome e cognome), per vedere comparire una finestra simile a quella di una chat online, attraverso la quale si potrà fare domande specifiche a uno dei tanti operatori online, il primo disponibile risponderà alle diverse richieste.

L'operatore potrà così aiutare il cliente nelle fasi della transazione e/o nelle operazioni di prenotazione, risolvendo eventuali problemi e chiarendo tutti i possibili dubbi in tempo reale.

Al termine della richiesta, comparirà un breve questionario, che servirà al Customer Care per capire l'utilità e il gradimento di lastminute.com, al momento unico nel suo genere.

Le domande sono davvero molto semplici e testano la soddisfazione, la cortesia e la professionalità dell'operatore. Inoltre viene richiesto quale sia secondo l'utente il sistema migliore per chiarire eventuali dubbi e attraverso quale modalità.

"Il servizio di chat online per i clienti solo il 23 novembre e sta già riscuotendo un grande successo. Nel questionario post-conversazione stiamo avendo dei risultati molto buoni: il 76% dei nostri clienti si dichiara molto soddisfatto del nuovo servizio. – commenta Francesco Cannone, Head of Customer Care & Operations - Certo è presto per tirare delle conclusioni, ma siamo sicuri che l'aiuto on-line rappresenti un modo semplice ed efficace per stare ancora più vicino ai nostri clienti. I primi risultati della chat sono in linea con le votazioni che provengono direttamente dal nostro sito che indicano una customer satisfaction elevatissima ed un grande apprezzamento da parte dei nostri clienti sull'assistenza a loro riservata. Il nostro Customer Service è composto da un team di 40

professionisti del settore pronti ad aiutare ed essere vicini ai nostri clienti sia in fase di acquisto che di post vendita ed ha un unico obiettivo: offrire loro un servizio eccellente”.

Per informazioni:

Ufficio stampa lastminute.com c/o AIGO

Flaviana Facchini, Anna Fosso, Michela Bernardo

Tel. 02-669927.1

E-mail: { [HYPERLINK "mailto:f.facchini@aigo.it"](mailto:f.facchini@aigo.it) }, { [HYPERLINK "mailto:a.fosso@aigo.it"](mailto:a.fosso@aigo.it) }, { [HYPERLINK "mailto:m.bernardo@aigo.it"](mailto:m.bernardo@aigo.it) }