

CASE STUDY

STUDY

AIR TRANSPORTATION

Perfezionare il livello di conversazione ed indurre all'acquisto

ovvero come Alitalia trae beneficio dal customer service per incrementare
il volume delle vendite dei biglietti a livello mondiale

ABRAMO



Settore: Trasporto Aereo

Alitalia ed Abramo:

- 1 milione di Chiamate all'anno da 31 paesi diversi;
- 25 mila reclami all'anno da 60 paesi diversi.

OVERVIEW

Alitalia è una delle compagnie aeree più importanti a livello internazionale, che oggi opera in partnership con Etihad Airways. Si differenzia per eccellenti servizi a bordo e ampia raggiungibilità delle città più importanti a livello internazionale grazie al proprio network, con un Customer Care che opera e sostiene l'azienda nell'assistenza e nella vendita dei biglietti garantendo la copertura delle principali lingue parlate in tutto il mondo.

CHALLENGE 1

12 lingue straniere parlate e 20 scritte, gestite in un solo contact center e garantendo qualità ed efficienza.

CHALLENGE 2

Rispondere in lingua ai clienti stranieri e contribuire in maniera sostanziale nel core business della vendita dei voli.

SOLUTIONS

RECRUITMENT E FORMAZIONE

Selezione mirata e attività di formazione continua consentono ad Abramo di lavorare con un TEAM altamente professionalizzato che è in grado di interloquire con l'ospite Alitalia, assistendolo nella risoluzione di eventuali difficoltà correlate al viaggio, consigliandolo ed assistendolo in tutta la fase di acquisto del biglietto. Tutto questo favorisce per Alitalia un alto grado di qualità percepita degli ospiti.

24/7

Servizio di assistenza e vendita biglietti 24h, 7 giorni su 7, festivi inclusi. Il sistema di IVR con più di 70 skill e l'organizzazione del lavoro sono strutturati in modo tale da garantire alti livelli di servizio.

PERFEZIONAMENTO DEL LIVELLO DI CONVERSAZIONE IN 12 LINGUE

Il tutoraggio con esperti di lingue straniere, che seguono gli agenti anche in fase di prestazione del servizio, garantisce una crescita delle capacità linguistiche e relazionali tali da consentire un'ottimizzazione di ogni singolo contatto, con risultati ottimali di qualità percepita e revenue.

RESULT

15%

incremento della revenue
da emissioni biglietto
di anno in anno