



COMUNICATO STAMPA

Nasce il nuovo Customer Center unificato di Alitalia e Air One.

Roma, 18 settembre 2009 - Nasce il nuovo Customer Center unificato per i clienti di Alitalia e di Air One, frutto dell'integrazione dei Call Center e dei servizi di Relazioni con la Clientela delle due compagnie.

Avviato in via sperimentale nel mese di agosto, il Customer Center, ha superato con successo la fase di test.

I clienti di Alitalia e di Air One possono ora effettuare prenotazioni, acquistare biglietti elettronici e ricevere informazioni e assistenza contattando il numero **06.2222**, o collegandosi al sito www.alitalia.it

La principale novità è rappresentata dal servizio di gestione telefonica delle relazioni con la clientela e dalla possibilità di segnalare disservizi e reclami, possibilità che fino a ieri era consentita solo in forma scritta, via fax o email. Le segnalazioni possono essere effettuate anche attraverso Internet: www.alitalia.it > contatti > dopo il volo.

L'iniziativa - che ha richiesto considerevoli investimenti e un impegnativo programma di formazione del personale - fa parte dei progetti di rilancio della qualità del servizio di Alitalia e di attenzione alle esigenze dei passeggeri.

Anche i clienti appartenenti ai Club Freccia Alata Plus, Freccia Alata e Ulisse hanno ora a disposizione i nuovi servizi di assistenza, telefonando ai numeri a loro dedicati.

Il Customer Center è un ulteriore passo verso la completa l'integrazione tra Alitalia e Air One, dopo l'unificazione, avvenuta agli inizi di luglio, dei sistemi utilizzati per prenotazioni, emissione biglietti e accettazione dei passeggeri e dopo l'integrazione, il mese scorso, dei sistemi informatici per la gestione dell'operativo dei voli dell'intera flotta delle due Compagnie.

Marco Sansavini, Direttore Vendite e Distribuzione di Alitalia, ha dichiarato: "La possibilità di presentare un reclamo o di segnalare un disservizio per via telefonica o attraverso Internet è una grande novità per Alitalia. Un cliente insoddisfatto che non reclama è spesso un cliente perduto. In media, solo un quarto dei clienti che subisce un disservizio contatta la compagnia con la quale ha volato. Il nostro obiettivo è facilitare questa comunicazione in modo che il cliente possa sempre dirci se le cose non sono andate come si aspettava. Questo ci consente di spiegare le cause di ciò che è avvenuto e, quando opportuno, fornire un rimborso o una compensazione".

Per informazioni:

Paolo Di Prima

Alitalia

Responsabile Relazioni con i Media

Tel. 06-65681744 - Cell. 335-8103531

diprima.paolo@alitalia.it – ufficio.stampa@alitalia.it