

## **Pressemitteilung**

### **airline direct erhält TÜV-Siegel ServiceQualität**

FRANKFURT, 15. Dezember 2008 – Nach dem TÜV SÜD-Zertifikat „s@fer shopping“ wurde dem Onlinereiseportal airline direct nun auch das Siegel „ServiceQualität“ nach TÜV MS Standard zuerteilt. Es bescheinigt dem Unternehmen die Umsetzung und Einhaltung einer strukturierten Qualitätspolitik im Sinne des Service am Kunden.

Folgende vier Prüfbereiche sind für die ServiceQualität Zertifizierung relevant und wurden entsprechend untersucht: Servicekultur, Servicezuverlässigkeit, Reklamationsbearbeitung und Mitarbeiter-Qualifikation.

Über so genannte Mystery Analysen, beispielsweise per Testanruf oder Test-E-Mails, sowie eine repräsentative Kundenbefragung wurden Parameter wie Kundenkommunikation und -zufriedenheit erfasst. Weiterhin erfolgten Dokumentenprüfungen und Audits vor Ort zur Bestätigung der für den TÜV MS Standard ServiceQualität zu erbringenden Leistungen und Anforderungsniveaus.

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse, basierend auf den Angaben aus mehr als 1.500 Fragebögen, konnte airline direct eine Weiterempfehlungsquote von 96 Prozent erzielen. Auf einer Bewertungsskala von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) hoben die Kunden dabei insbesondere den Gesamteindruck des Services (Durchschnittsnote 1,89), die Fachkompetenz der Mitarbeiter (1,91) sowie deren Freundlichkeit (1,86) und das Einhalten von Versprechungen und Zusagen (1,80) hervor.

„Die ServiceQualität-Zertifizierung war die von uns angestrebte, logische Ergänzung zum s@fer shopping Siegel, das wir bereits seit Anfang 2003 tragen und welches das hohe und sichere Niveau unserer technischen Abläufe und Strukturen belegt“, sagt Oliver Trompke, Vorstand der Travel Viva AG, Betreiber des Portals airline direct. „Beide Zertifikate ergänzen sich ideal und belegen unsere internen wie auch externen Standards gegenüber dem Kunden“.

\*\*\*

Das Online-Reisebuchungsportal airline direct besteht seit 1998 und wird von der Travel Viva AG, Aschaffenburg, betrieben. Das Angebot der vom TÜV mit dem Safer Shopping Siegel zertifizierten Plattform konzentriert sich auf günstige Linien-, Charter- und Low Cost-Flüge aller führenden Fluggesellschaften, basierend auf einer Datenbank mit über 3,5 Mio. Tarifen. Darüber hinaus werden über airline direct auch Lastminute-Angebote, weltweite Hotelbuchungen sowie Mietwagen und Reiseversicherungen angeboten.

**airline direct**

Travel Viva AG  
Oliver Trompke  
Vorstand  
Luitpoldstr. 9  
69739 Aschaffenburg  
Internet: [www.airline-direct.de](http://www.airline-direct.de)

**Pressekontakt**

Timo Quinkhardt  
Kleber PR Network GmbH  
Hamburger Allee 45  
D-60486 Frankfurt am Main  
Tel.: 069-71 91 36 23  
Fax: 069-71 91 36 51  
E-Mail: [airline-direct@kprn.de](mailto:airline-direct@kprn.de)