

Amadeus passa a distribuir serviços do G8



Luciana Sorgini, diretora comercial da Amadeus, entre Edmar Bull e Amauri Pinto Caldeira

A partir de hoje a Amadeus será a distribuidora dos serviços da Central de Atendimento Inteligente G8. Com o acordo com o GDS, formalizado entre nesta tarde entre a gerente comercial, Luciana Sorgini, e os sócios na G8 Serviços Especiais de Viagens, Edmar Bull e Amauri Pinto Caldeira, a carteira de clientes da empresa poderá alcançar 4 mil agências de viagens - e não apenas do segmento corporativo -, em todo o Brasil, partindo da base de clientes da Amadeus. Iniciada com apenas oito agências, e já tendo a Amadeus como parceira tecnológica, hoje a G8 disponibiliza seus serviços a 32 agências de viagens, o que inclui atendimento 24 horas por dia nos sete dias da semana, das 18h30 às 9h do dia seguinte, ou seja durante o período em que, geralmente, a agência está fechada.

"Manter um call center dedicado é muito oneroso para um agência de viagem, sem contar os problemas trabalhistas que podem ser gerados com a contratação de pessoal para trabalho noturno. Temos clientes que já passaram por isso", diz Caldeira.

Na prática significa que é a agência quem vai determinar em que momento o seu atendimento será direcionado ao G8, que, em contrapartida, o fará como seu fosse a própria agência e respeitando todas as suas políticas comerciais. O cliente na outra ponta sequer sabe que está sendo atendido por uma agência remota. E o importante é que terá o seu problema resolvido pela equipe do G8 que hoje é composta por 12 consultores, treinados e capacitados para atender a qualquer tipo de problema ou simples dúvida do cliente. Entre as mais frequentes, segundo Bull, estão as questões ligadas a remanejamento de voo, perda de e-ktk, e atraso na chegada ao aeroporto. "E tudo acontece, geralmente, das 23h às 6h", completa Bull, que afirma receber em média, por meio do call center, cerca de 7 mil chamadas por mês, com as mais variadas situações a serem resolvidas, de preferência na hora e sem resultar em custos adicionais para o cliente.

"Sabemos que muitas vezes o passageiro não prevê esse tipo de situação e pode estar desprevenido. Por isso, respeitando a política de viagem de cada agência, tomamos todas as providências necessárias (realocação de hotel, remanejamento de voo, etc) usando a própria carteira disponível na agência contratante. E esta faz, posteriormente, o acerto com o cliente se for necessário", explica Bull, lembrando que a vantagem adicional é que ele continuará atrelado ao fornecimento da agência, ou seja, evitará que o cliente, em uma situação de emergência, acabe recorrendo aos serviços de outra companhia aérea ou hotel por sua própria conta, sem a intermediação de sua agência de viagens.

Há várias formas de se contratar o serviço - as faixas de preço variam conforme o volume de ligações - e os interessados agora podem entrar em contato direto com a hot line da Amadeus, pelo telefone (11) 4502-1777.

Para a gerente comercial da Amadeus, Luciana Sorgini, a parceria vem ao encontro do objetivo atual da empresa, que é "atender de todas as formas possíveis as necessidades dos nossos clientes, e não apenas atuando como GDS. Acreditamos desde o princípio nesse serviço e o vemos como de grande valia para os agentes de viagens, especialmente no momento em que é preciso mostrar diferenciais para os seus clientes como forma de vencer a concorrência", conclui.