

Dodatečné informace k ZD - 1

ZMR31/2011 „Zajišťování komplexních cestovních služeb“

1. Otázka:

Máme dotaz k využívání 24-hodinové pohotovostní linky. Tuto službu jsem schopni zajistit, ale pro přípravu cenové nabídky bychom potřebovali znát míru využívání takové linky. , zda se jedná o její využívání pouze v krizových situacích, nebo lze počítat s tím, že bude využívána běžně pro projednávání služeb.

Naše obchodní oddělení má pracovní dobu od 9:00 hodin do 17:30 hodin, je možné z vašich zkušeností nějak vyčíslit jaký podíl objednávek by připadal na běžnou pracovní dobu a kolik jich je řešeno mimo obvyklou pracovní dobu, případně jak často je linka využívána k řešení krizových situací?

Odpověď:

Pohotovostní linka se využívá jen v krizových případech, v běžném provozu stačí telefonní spojení na obchodní oddělení, nejlépe však na osobního letenkáře (jednoho korporátního pracovníka, který bude mít na starosti SÚKL).

Procento využívání 24-hodinové linky není vysoké, ale cca tak z 10 % jsou řešeny operativní záležitosti (např. dotazy ohledně změn rezervací, samotné změny apod.) po pracovní době z domova. V zimních měsících je to častější (změny letového řádu v případě nepříznivého počasí, zrušení letů apod.

V Praze dne 21.10.2011
Zpracoval: Kettner