

Información general:

voyageprive.com

Gestión de la comunicación con los socios del club privado de viajes online Voyage Privé.

2017

Cliente

Nombre y Apellido
persona contacto:

Delphine Cosson, Managing Director Spain de Voyage Privé



“En Voyage Privé disponemos de periodos estacionales de mayor incremento en la volumetría de trabajo que está relacionada con los periodos vacacionales de nuestros socios. Gracias a Unisono nos podemos adaptar a estas exigencias del sector de la mejor manera posible. Unisono es un Outsourcer experto y éste es su core business, lo que para nosotros es un valor añadido.”

Descripción del caso:

¿Qué servicios se utilizaron?

Servicio de Outsourcing en la comunicación con los socios

¿Cuál fue el reto inicial?
¿Qué fue lo que inicialmente solicitó a UNISONO?

Con más de 10 años de experiencia en la gestión de viajes online y más de diez millones de socios, Voyage Privé buscaba un socio para la gestión especializada de sus clientes durante todo el customer journey. El reto fue diseñar un nuevo modelo de call center donde los perfiles de los agentes provenían del sector turístico

En esto, Unisono se mostró abierto y se adaptó a nuestras necesidades aportando ideas y exponiéndolas en común para la mejora del servicio.

Voyage Privé es un club privado de viajes en el que los socios disfrutan de ofertas exclusivas y de lujo cuidadosamente seleccionadas por nuestro equipo de expertos, para el que contamos con Unísono. Al escoger a Unísono buscábamos diferenciar servicios entre campañas de venta y posventa, aumentar la conversión de venta, acompañar la autogestión de nuestros clientes y entrar con paso firme en la multicanalidad.

¿Qué fue lo que UNÍSONO hizo en este proyecto?
¿Cómo se desarrolló?
¿Se añadieron otros servicios?

Desde 2015, Unísono es quien gestiona la relación con nuestros socios y comparte el objetivo de conseguir un cliente feliz que ha disfrutado de la mejor experiencia de viaje, siempre beneficiándose de la mejor oferta, al mejor precio.

La participación de Unísono gira en torno a los siguientes puntos principales:

- Outsourcing en la relación con los socios de Voyage Privé
- Atención a clientes
- Formación de los agentes

Destacamos que en el transcurso de estos dos años de servicio, Unísono se ha adaptado a nuevos proyectos que se han ido incrementando progresivamente, por lo que demuestra la confianza depositada en Unísono:

Desde abril de 2017 se inició la especialización del servicio, separando los perfiles de los agentes en preventa y postventa.

Hemos puesto en marcha nuevos procesos para incrementar las ventas y hemos mejorado en dicha conversión.

Formación y gestión de GDS como Amadeus y Galileo.

Cambio de CRM de gestión interna.

Lanzamiento de RRSS

Back office: autogestión de estados en CRM, gestión de reservas de socios directamente con naviera, etc. Los informes han ido mejorando y adaptándose en función a las necesidades y nuevos proyectos establecidos.

Funciones claves de Unísono:

- Responder a cualquier petición de información por parte del socio, ya sea por email, teléfono o las redes sociales.
- Llevar a cabo diferentes acciones para el incremento de conversión de ventas, dar asistencia en destino a nuestros socios y gestionar cualquier petición especial que necesiten.
- Ofrecer un servicio de atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Y aunque es un club de viajes online, si el socio prefiere efectuar su reserva por teléfono, darle todas las facilidades para hacerlo.
- Gestionar los comentarios en redes sociales dando respuesta al momento. Si algún socio requiere a partir de ello más atención personalizada, ponernos en contacto con él fuera de las redes sociales.
- Revisión mensual de la calidad de los agentes brindada a los socios incluyendo reuniones con los mismos agentes para la mejora de su labor cualitativa.

Las principales gestiones de los agentes son:

- Dar soporte de venta al cliente, ayuda al socio para formalizar la reserva dando alternativas de valor añadido a las que ofrece la web.
- Dar soporte de postventa al socio, en cuestiones relacionadas con el equipaje, la facturación en línea, etc.
- La gestión interna y back office para llevar a cabo las modificaciones o cancelaciones de reservas, gestión con intermediarios como aerolíneas, compañías de cruceros, cadenas hoteleras, etc.
- Proyectos de conversión de ventas donde el agente identifica oportunidades y promociona el producto al socio.

Otros servicios brindados:

- Formación de los agentes en ventas y excelencia telefónica
- Formación de reciclaje a los agentes que lo requieran
- Instalación de programas necesarios para el desarrollo de nuevas actividades, edición de los perfiles de los agentes siendo de carácter universal, etc.

¿Cuáles fueron los resultados?

(datos cualitativos y cuantitativos)

Datos del servicio de atención al cliente:

- El 96% de nuestros socios nos recomendarían a sus amigos y éste es un indicador de servicio destacable.
- Desde que comenzó la partnership con Unisono hemos conseguido llegar a objetivos tanto en llamadas como en canales digitales en SLA's, SL, TMO, en la mayoría de los meses.
- Destacar que no sólo nos ocupamos de realizar ventas telefónicas, sino que añadimos asistencia al cliente, gestión de documentación, contactos a proveedores, etc.
- Tecnología de la plataforma: Avaya para la recepción, Yunity para registro de codificaciones, sistemas propios de Voyage Privé y configuración de nuevas aplicaciones como el nuevo CRM y los GDS aéreos de Amadeus y Galileo para la búsqueda de tarifas aéreas.