

ebookers.fr aide ses clients en ligne

Paris, le 24 novembre 2009 – ebookers.fr, agence de voyages en ligne, annonce le lancement d'une nouvelle fonctionnalité disponible depuis la mi-octobre. Avec comme volonté d'être toujours plus innovant et en phase avec les besoins de ses clients, ebookers.fr lance le « chat en ligne ». Il s'agit d'une messagerie instantanée permettant aux équipes d'ebookers.fr de répondre, en direct, aux questions des internautes.

Ce système de chat en ligne a pour but **d'améliorer l'expérience des internautes**, en leur fournissant un service en temps réel et en toute transparence !

En complémentarité du Service Client joignable par téléphone, cet outil, *dans l'air du temps*, donne la possibilité de répondre en direct aux demandes des internautes.

Un simple clic et l'on accède à la messagerie instantanée avec un conseiller de vente. Des questions sur la situation d'un hôtel, sur les programmes de fidélisation des compagnies aériennes, des doutes sur la validité de son passeport ?

Les conseillers ont réponse à tout, et tout le monde gagne du temps !

Accompagnement, convivialité et efficacité sont de mise.

Le Chat en ligne a déjà séduit les clients anglais et français, notamment auprès des personnes malentendantes pour qui ce service est devenu un canal privilégié, très facile d'accès.



« Un sondage sur la qualité de ce service est proposé à nos clients dès qu'ils se déconnectent du chat, 87% d'entre eux considèrent que la qualité des réponses est excellente et 100% nous confirment qu'ils reviendront sur le site ebookers.fr pour leur prochain voyage. » explique Marie Babini, Directrice des opérations d'ebookers.fr.

Ce service s'inscrit dans la continuité des nouvelles fonctionnalités mises en ligne ces derniers mois par ebookers.fr : service de géolocalisation d'hôtels, développement des critères pour affiner sa recherche d'hôtels (*sélection par nombre d'étoiles, par chaîne hôtelière, par service, par ville la plus proche, etc.*), possibilité de sauvegarder un hôtel sur son compte ebookers.fr...

A propos de ebookers.fr : Créée en 1999, l'agence de voyages en ligne ebookers.fr (www.ebookers.fr) est aujourd'hui implantée dans 12 pays. ebookers.fr garantit à ses clients des prestations de qualité, au meilleur prix, grâce à ses offres négociées en exclusivité. ebookers.fr propose une très large gamme de produits de voyages : des vols vers plus de 35 000 destinations internationales au départ de nombreuses villes de France, une sélection de plusieurs milliers d'hôtels à travers le monde, des locations de voiture dans plus de 75 pays en partenariat avec les plus grands loueurs, ainsi qu'un large choix de séjours et de week-ends. En 2009, ebookers.fr développe de manière conséquente son offre d'hôtels (<http://www.ebookers.fr/shop/hotelsearch>), ce qui renforce ses packages « à la carte ». ebookers.fr est une société du groupe Orbitz Worldwide, un des leaders mondiaux du tourisme.

À propos d'Orbitz Worldwide : Orbitz Worldwide (NYSE: OWW) est une société de voyage leader dans le monde utilisant une technologie innovante afin de permettre aux entreprises et aux particuliers de rechercher, prévoir et réserver une large gamme de produits voyage. Orbitz Worldwide détient et exploite un portefeuille de marques de consommateurs dont Orbitz (www.orbitz.com), CheapTickets (www.cheaptickets.com), ebookers (www.ebookers.com), HotelClub (www.hotelclub.com), RatesToGo (www.ratestogo.com), le réseau Away (www.away.com) et la marque de voyage pour entreprises Orbitz for Business (www.orbitzforbusiness.com). Pour savoir comment permettre à votre entreprise de devenir partenaire d'Orbitz, rendez-vous sur <http://corp.orbitz.com>.