

# De rejsendes mening om CWT

*Af Sophie Hulgard, adm. direktør, Carlson Wagonlit Travel*

Hos Carlson Wagonlit Travel har vi en rigtig god kontakt til rejsebestillerne i en lang række af de virksomheder, som vi er så heldige at have som kunder.

Men det er lige så vigtigt, at virksomhedernes rejsende medarbejdere føler, at vi er der for dem og yder dem den bedste betjening, når de har brug for os.

For at give os mulighed for det, gennemførte vi i april 2010 undersøgelsen "Fokus på den rejsende" blandt de rejsende hos vores virksomhedskunder. Her er nogle af de tilbagemeldinger, vi fik om, hvordan de rejsende oplever os som deres rejsebureau.

## CWTs evne til at tilrettelægge rejser

Hver dag håndterer CWTs rejsekonsulenter et stort antal bookinger af fly, tog, hoteller, lejebiler og oplevelser, som kræver fejlfri håndtering af store mængder data. Den opgave løser CWT godt, og vi er rigtig glade for at høre, at ingen rejsende finder, at CWT laver for mange fejl, der skaber problemer for dem.

Vi bestræber os på at tilrettelægge alle rejser bedst muligt inden for rammerne af den rejsepolitik, som vores virksomhedskunder har. Og vi er glade for at konstatere, at stort set alle rejsende (98,2%) som regel eller altid er tilfredse med de rejser, som CWT har tilrettelagt for dem.

Nogle få rejsende nævner, at de har oplevet for korte transittider. Vi er klar over, at dette til tider er en udfordring, men det er faktisk flyselskaberne selv, der sammensætter billetterne og dermed den ønskede transittid. Derfor arbejder vi på at sikre den rejsende en bedre oplysning i de situationer, hvor vi vurderer, at transittiden er kort.

## De bedste priser

Enkelte andre undrer sig over, at de undertiden selv kan finde billigere billetter på nettet, end dem CWT

tilbyder. Men det kan der være mange fornuftige forklaringer på.

Ud over at billetpriserne ændrer sig hele tiden, så skal CWT som enhver anden virksomhed have betaling for det stykke arbejde, som vi udfører. Hvis man sammenligner priser fundet på nettet med priser oplyst af vores rejsekonsulenter, vil forskellen bestå i den betaling for vores arbejde, som vi har lagt til.

Vil man lave en retvisende sammenligning af billetpriser, skal man derfor bruge de priser, vi oplyser i vores online booking system. En vigtig forudsætning er, at priserne så også er reelt sammenlignelige. Og det kan være svært. For der kan for eksempel være forskel på klasserne, tidspunkter for afrejse eller hjemrejse, hvad der er inkluderet i prisen osv.

Vi indhenter altid priser hos lavprisselskaberne og tilbyder også gerne mulige alternative rejsedage, hvis det kan gøre rejsen billigere. Men som oftest har de rejsende ikke den fleksibilitet i deres rejseplaner, der gør disse tilbud interessante. Er der imidlertid mulighed for fleksibilitet på rejsen, så vil vi gerne opfordre til at fortælle os om dette i forbindelse med bestillingen, så vi kan finde rejsen til den bedste pris.

## Personlig service

Langt de fleste rejsende (93,3%) er som regel eller altid tilfredse med den personlige service, de får hos rejsekonsulenterne.

Flere rejsende ville gerne have en primær kontakt hos CWT, som kender dem og deres præferencer. Det kan vi godt imødekomme. Men få dedikerede rejsekonsulenter er et andet og samtidig dyrere setup end den løsning, som mange virksomheder har valgt, hvor deres rejsende bliver betjent af den først ledige rejsekonsulent i et større team af rejsekonsulenter. Til gengæld kan vi oplyse, at vi arbejder på, at forkorte vores svartider både på telefonen og på email-forespørgsler.

### Hjælp døgnet rundt

24/7 har vi konsulenter parat ved telefonerne for hurtigt at kunne hjælpe rejsende, der får behov for at ændre deres rejseplaner. Af dem, der har været i den situation, er 92% tilfredse med den hjælp, de har fået hos CWT i Danmark eller England, hvor CWTs Emergency Service Center tager over uden for åbningstiden (8-18) i Danmark. Langt de fleste oplever således, at de får en god, hurtig og professionel service i England, og har ikke problemer med, at betjeningen foregår på engelsk.

Desværre har 8% ikke været helt tilfredse med den hjælp de har fået. De har primært haft problemer med sproget eller haft svært ved at komme igennem på telefonen.

Til dem, der oplever det som et problem, kan vi anbefale vores 24-timers service i Danmark, som er på dansk. Vi har måske ikke været gode nok til at gøre opmærksom på den mulighed, og den koster

også lidt mere, for det er dyrt at have medarbejdere på arbejde i Danmark i døgndrift. Men de penge er måske givet godt ud, hvis det giver tryghed hos den rejsende.

### Tak for hjælpen

Vi er utroligt glade for den store tilfredshed med CWT, som langt størstedelen af vores rejsende udtrykker. Men vi har ikke til hensigt at hvile på laurbærrene. Kvalificerede tilbagemeldinger fra vores rejsende er en afgørende forudsætning for, at vi kan blive endnu bedre til at betjene dem godt. Med undersøgelsen "Fokus på den rejsende" har vi fået masser af gode input at arbejde videre med, og derfor vil jeg gerne sige tak til alle de rejsende, der tog sig tid til at være med i undersøgelsen.

I næste nummer af CWT Traveller bringer vi flere resultater af undersøgelsen "Fokus på den rejsende".