

i | Medieninformation

5. Februar 2018

**Ausgezeichneter Service im Reisemarkt: Der
Düsseldorfer Airport verleiht zum zweiten Mal seinen
„DUS Excellence Award“**

Kundenservice steht am Düsseldorfer Airport im Vordergrund. Der Flughafen zählt hier auch auf die Reiseberater in den über 40 Reisebüros am Airport. Sind die Mitarbeiter freundlich, hilfsbereit und können kompetent beraten, ist dies der erste Schritt für eine unvergessliche Reise. Und wer könnte die Beratungsgespräche besser beurteilen als der urlaubshungrige Kunde selbst? Deshalb küren beim jährlich verliehenen „DUS Excellence Award“ die Kunden den besten Reiseberater des Airports. Diesjähriger Testsieger in doppelter Hinsicht ist das Sonnenklar Reisebüro. Gleich zwei Mitarbeiter wurden von den Urlaubssuchenden mit den meisten Punkten bewertet. Testsieger Bronze ist das TUI Reisecenter.

„Seit einiger Zeit beobachten die Reisebüros eine Abwendung der Kunden weg aus dem Internet und wieder hin zu einer persönlichen Beratung. Die Online-Suche nach einem passenden Urlaub ist für viele zeitraubend, undurchsichtig und letzten Endes auch nicht günstiger. Eine gute Beratung ist wieder verstärkt gefragt. Dabei kommt es vor allem auf die Fähigkeiten und Expertise des Reisebüromitarbeiters an“, so Pia Klauck, Leiterin Commercial Operations am Flughafen.

Genau das soll mit dem vom Flughafen ausgelobten „DUS Excellence Award“ in der Kategorie Reisemarkt prämiert werden. Das Besondere dabei: Die Kunden selbst haben es in der Hand, wer den Award in Gold, Silber und Bronze erhält. Nach einem Beratungsgespräch im Reisemarkt und anschließender Buchung haben sie die Gelegenheit, das Gespräch und Verhalten ihres Reiseberaters mit Hilfe einer Online-Befragung zu bewerten. Die Teilnahme lohnt sich auch für die Kunden, denn wer mitmacht, erhält die Chance, die Kosten für seine gebuchte

Flughafen Düsseldorf GmbH
Unternehmenskommunikation
Postfach 30 03 63
D-40403 Düsseldorf
T +49 (0)211 421-50000
F +49 (0)211 421-22244
mediencenter@dus.com
dus.com

Reise zurückerstattet zu bekommen. Über 1.000 Reisehungrige machten im vergangenen Jahr mit. Die meisten guten Bewertungen bekamen dabei gleich zwei Mitarbeiter des Sonnenklar Reisebüros, auf dem Platz Bronze landete das TUI Reisecenter.

Der Reisemarkt am Düsseldorfer Flughafen ist im Bereich B auf den Ebenen 2 und 3 zu finden. Er hat täglich von 10:00 bis mindestens 19:00 Uhr geöffnet, auch am Wochenende und feiertags.

Der „DUS Excellence Award“ wird jährlich vom Düsseldorfer Airport in den drei Kategorien „Shops“, „Gastronomie“ und „Reisemarkt“ verliehen und bescheinigt den Testsiegern einen besonders guten Service und Kundennähe. Im Vordergrund steht das Verkaufs- und Servicepersonal, das durch unabhängige Mystery Shopper – beziehungsweise im Falle des Reisemarkts direkt von den Kunden – bewertet wird. Durch das Aktionslogo „DUS Excellence Award“ sind die Testsieger direkt erkennbar.

Die diesjährigen Preisträger im Überblick:

Testsieger Gold Shops 2017: Lloyd, Flugsteig C

Testsieger Silber Shops 2017: Change Group Wechselstuben, Ankunft

Testsieger Bronze Shops 2017: Change Group Wechselstuben, Flugsteig A

Testsieger Gold Restaurants 2017: Goodman & Filippo, Flugsteig A

Testsieger Silber Restaurants 2017: Palavrion Urban Grill, Abflugebene

Testsieger Bronze Restaurants 2017: Quickers, Flugsteig B, Ebene 1

Testsieger Gold Reisemarkt 2017: Sonnenklar Reisebüro

Testsieger Gold Reisemarkt 2017: Sonnenklar Reisebüro (punktgleich)

Testsieger Bronze Reisemarkt 2017: TUI Reisecenter

Weitere Informationen zu den Testsiegern unter enjoydus.com