Dal 1 marzo Transavia è raggiungibile anche tramite l'applicazione WhatsApp in sette lingue, tra cui l'italiano. Nel febbraio 2015 Transavia ha lanciato il servizio di messaggistica più in voga al momento come progetto pilota nei Paesi Bassi e ha ricevuto in un anno quasi 200.000 messaggi WhatsApp con domande su servizi e prenotazioni. Adesso gli utenti di WhatsApp possono contattare la compagnia aerea non solo in olandese, ma anche in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e in portoghese. Questo fa di Transavia la prima compagnia aerea low cost a incorporare WhatsApp quale canale di servizio a tutti gli effetti. Questo passaggio è in linea con la strategia globale del vettore, che intende rimanere all'avanguardia per le prestazioni digitali, l'ospitalità e il servizio verso il cliente.
I clienti possono inviare la loro domanda attraverso l'applicazione e ricevere una risposta nella propria lingua. "*Offriamo un servizio completo e gestiamo domande su bagaglio, servizio di bordo, cambio di prenotazione o altro. Possiamo anche gestire i pagamenti*", dice Abspoel. L'azienda promette di rispondere nel giro di un'ora, ma punta a un tempo di risposta ancora più veloce. "*I clienti di solito ricevono assistenza nel giro di mezz'ora. Possiamo comunque solo inviare messaggi di testo ai nostri clienti e non messaggi vocali*". Oltre a WhatsApp, tutti i canali di servizio esistenti come Facebook e il centro servizi sono, ovviamente, ancora disponibili. "*Consideriamo WhatsApp prima di tutto un'alternativa efficace e facilmente accessibile per i clienti per contattare Transavia. Proprio come gli altri canali di social media e il centro servizi, WhatsApp è disponibile sette giorni su sette dalle ore 08.00 alle 22.00*" conclude Abspoel.

Rudy De Pol