

## **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**