**Ticket växer med personlig service på nätet**

**Hos resebyrån Ticket märker man att kunderna har ett stort behov av att få hjälp med bokningar på internet. Antalet samtal och kontakter med butikerna ökar likväl som inläggen med frågor på Facebook, Twitter och i Tickets reseforum. På bara ett halvår har Ticket ökat sina ”fans” på Facebook från 2000 till över 19000 och de senaste tre månaderna har antalet visningar av inlägg ökat med 63 procent.**

De senaste fem åren har antalet resor bokade på nätet via ticket.se ökat kraftigt. Trots att många svenskar blir allt mer resvana och kunniga så innebär den djungel av alternativ och bokningssidor som finns på nätet en osäkerhet. I våras lanserade Ticket en ny funktion på sin hemsida, en så kallad callback-funktion, samtidigt har man satsat på att öka sin närvaro i sociala medier på exempelvis Facebook, Twitter och i det egna reseforumet. Resultatet visar att behovet av råd och stöd är stort.

Callback-funktionen innebär att en kund som söker resor på Tickets hemsida kan välja att bli uppringd av en säljare inom max 60 sekunder. Efter ett halvår kan man konstatera att det är en succé och en uppskattad service bland kunderna. Cirka 2000 samtal i månaden har kommit in via callback-funktionen och man kan koppla en bokning till var tredje samtal.

– Vi har märkt av en stor ökning i aktiviteten på nätet i alla våra forum. I takt med att utbudet och alternativen både gällande resmål, flygbolag och nya bokningssidor ökar så blir även behovet av hjälp och service större. Man vill vara säker på att man får valuta för pengarna och inte gör fel val, säger Martin Durnik, marknadschef på Ticket.

När Ticket tidigare i höstas lät Novus fråga ett riksrepresentativt urval svenskar vad som är mest avgörande för var man väljer att boka sin resa uppgav 28 procent personlig service. Ännu viktigare var det dock att boka via en seriös och etablerad aktör, det ansåg hela 45 procent.

**Så här fungerar callback-funktionen**

Callback-funktionen är anpassad för att känna av kundens beteende och erbjudandet syns när kunden har sökt på samma eller olika destinationer flera gånger. Kunden erbjuds att bli uppringd och få hjälp via telefon inom 60 sekunder, erbjudande blir synligt på skärmen beroende på hur och vad kunden sökt på. Systemet är anpassat för att säljaren som ringer upp ska ha information om vad kunden har sökt på och direkt kunna ge rätt råd och stöd. I genomsnitt har kunderna blivit uppringd inom 12 sekunder sedan funktionen infördes.

**För mer information, kontakta:**

Martin Durnik, marknadschef, Ticket Privatresor AB

08-702 66 47, 0702-95 97 74

martin.durnik@ticket.se

**Följ Ticket i sociala medier:**

http://blogg.ticket.se/

http://www.facebook.com/ticketresor

http://twitter.com/Ticketresor

http://forum.ticket.se/