



Patrick Hogrefe

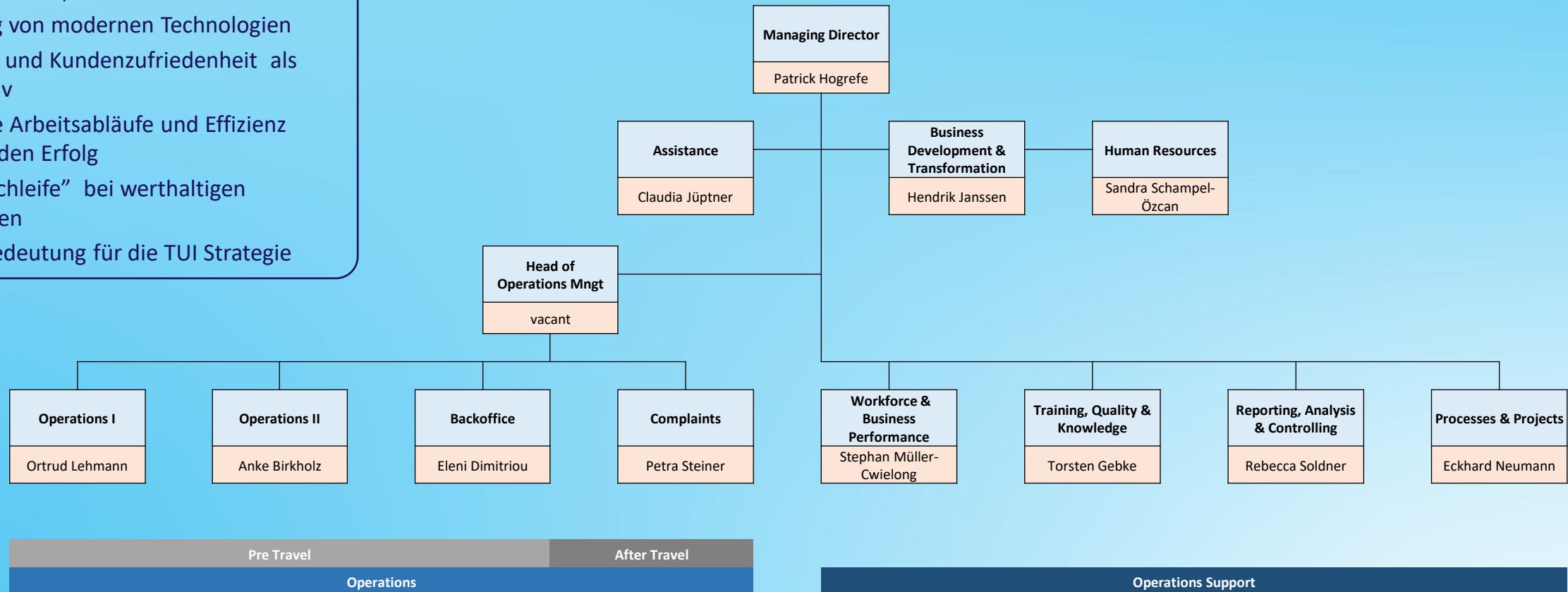
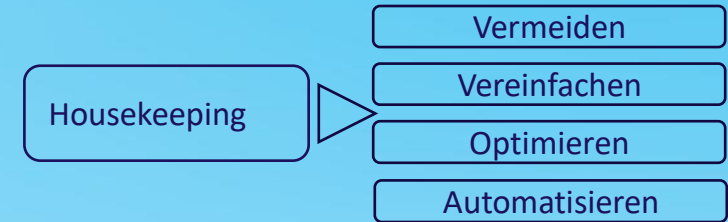
Managing Director
TUI Customer Operations GmbH

**Customer Service für Produkt-/
Prozessanpassungen sinnvoll nutzen**



TUI Customer Operations

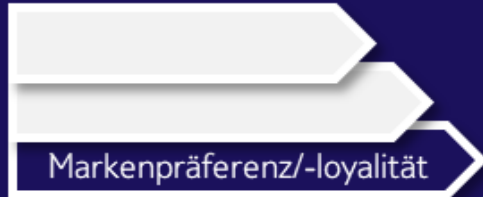
- „Best in class“ im touristischen Customer Service
- Schnelle, kompetente Hilfe über alle Kanäle und Flexibilität für Veränderungen (Markt, Kunde)
- Nutzung von modernen Technologien
- Qualität und Kundenzufriedenheit als Leitmotiv
- Einfache Arbeitsabläufe und Effizienz sichern den Erfolg
- “extra Schleife” bei werthaltigen Produkten
- Hohe Bedeutung für die TUI Strategie



Strategische Stoßrichtung

Der Kunde im Zentrum

Der Kunde im Zentrum



Erweiterung TUI Brand

- Vom Pauschalreiseanbieter zum Reise & Erlebnispartner
- Erreichen neuer Kundensegmente - Energized Adventurers & Travelistas

Erhöhung Kundenzufriedenheit

- Verstärktes NPS- und Kundenzufriedenheits-Monitoring
- Fokus auf Qualität bei Buchung und während der Reise

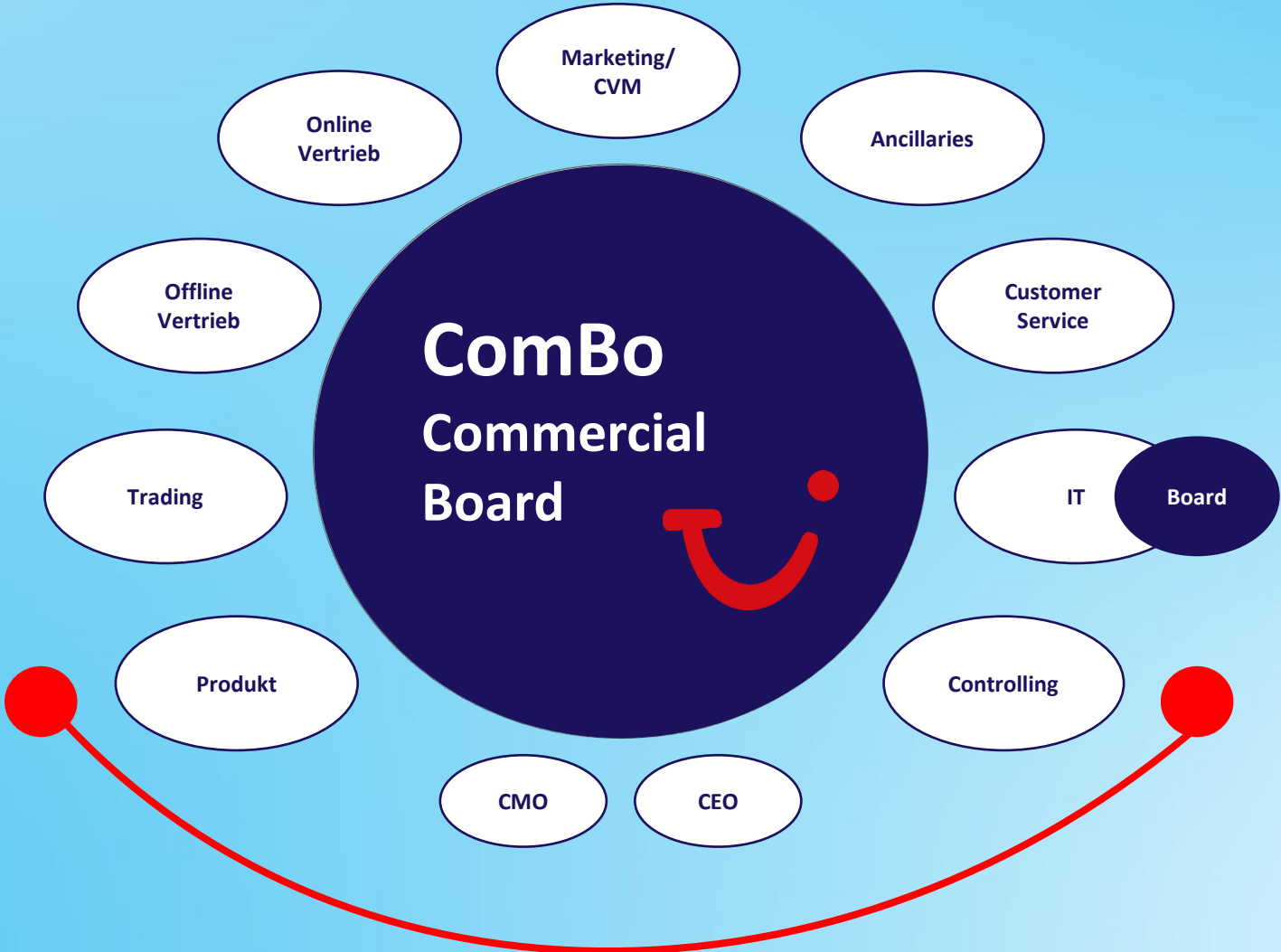
Verkaufstarke & effiziente Customer Ops

- Fokus auf Servicelevel, Qualität und Produktivität bei optimiertem Dienstleister Mix
- Prozessoptimierung und Automatisierung



Housekeeping

Der Kunde im Zentrum



Housekeeping - Der Kunde im Zentrum

JULY / 2023

MoM: Comparison with June 2023
YoY: Comparison with July 2022



NPS

MONTH

FYTD

Target



MoM:



YoY:



Promoters

Passives

Detractors



xx%

xx%

xx%



CUSTOMER JOURNEY STEPS

INSPIRE & BOOK

TRAVEL TO DESTINATION

HOLIDAY

TRAVEL HOME

OVERALL

● Jul-23
 ● 11-22
 ● 11-23

Booking experience

Pre-departure comm & info

Outbound flight

Transfers

Accommodation

Service

Excursion

Return flight

TUI App experience

Value for money

Holiday overall

Social and environmental responsibility



We make it Happen

We make it Personal

We make it Meaningful

Housekeeping - Der Kunde im Zentrum

JULY / 2023

MoM: Comparison with June 2023



FLIGHT EXPERIENCE



Service on Board



Food & Beverage



Information by pilots



MoM:



APP EXPERIENCE



Ease of usage



Contact Experience



Travel information



Purchase Excursions



MoM:



ACCOMMODATION EXPERIENCE



Food & Beverage



Service Staff



Environment Friendliness



OTHER CSAT CHANNELS



Web Overall



Online Bookers



Retail *



Customer Services



* TUI D own retail & Franchise



ON HOLIDAY SERVICES EXPERIENCE



Friendliness



Availability



Solving Problems

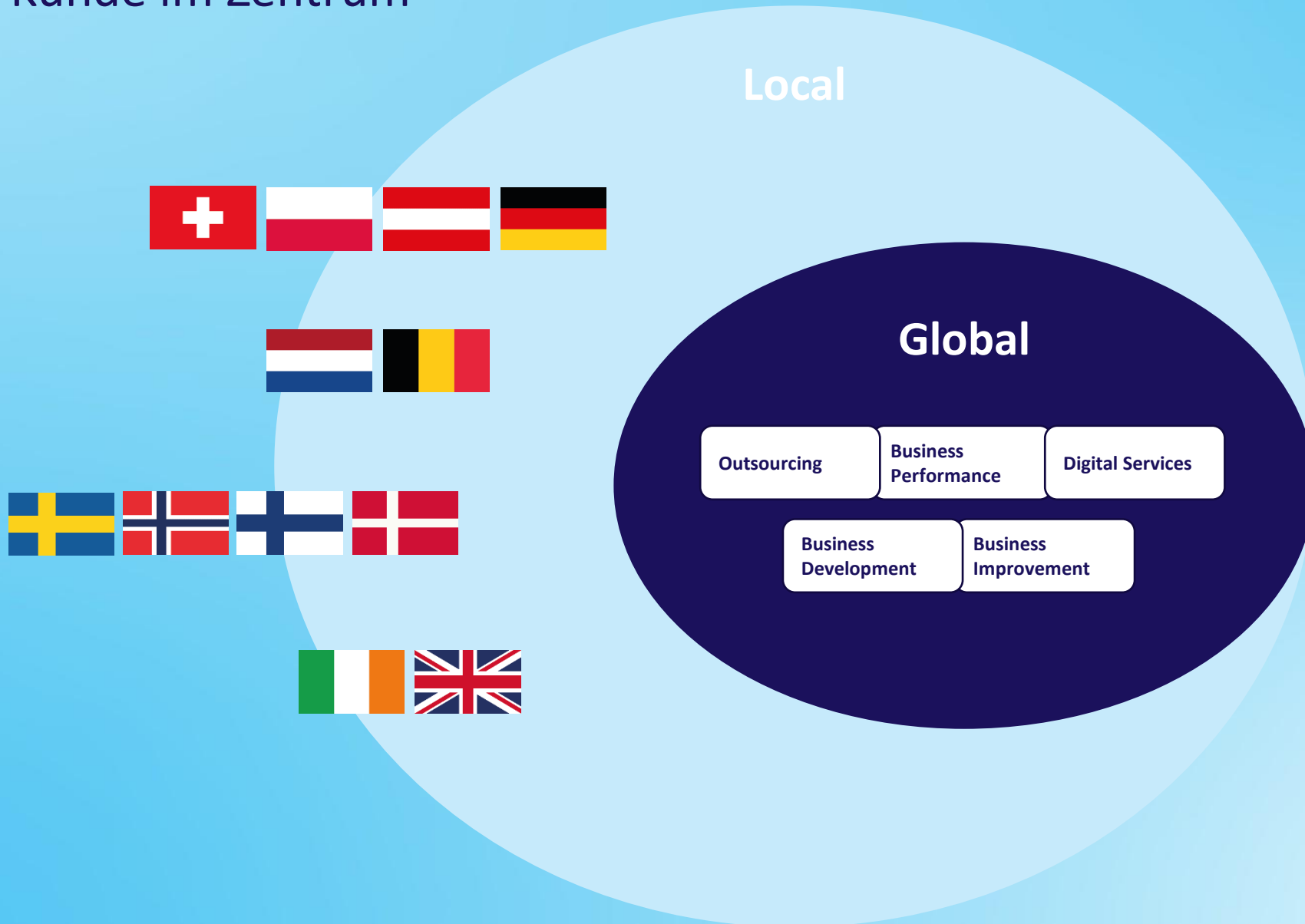


Digital Service



Synergien nutzen

Der Kunde im Zentrum



Danke



Let's **TUI** it!

