



STA Travel SA Suisse poursuit sa réorientation et optimise les procédures du call center

La vaste réorganisation de l'année dernière a porté ses fruits: STA Travel SA Suisse a pu obtenir des effets de synergie et réaliser une réduction des coûts considérables, l'augmentation du nombre de clients montrant que l'on est sur le bon chemin. Afin de continuer à éviter les doublons et de renforcer durablement l'entreprise pour l'avenir, le voyageur poursuit l'orientation dans laquelle il s'est engagé. Cette mesure de consolidation repose sur une nouvelle optimisation des procédures du call center. La restructuration aura aussi pour conséquence une compression du personnel mais la plus grande partie des collaborateurs concernés pourront toutefois conserver leur emploi par le biais des mutations internes.

Zurich, le 25 février 2010 – STA Travel SA Suisse poursuit le changement d'orientation qu'elle a adopté en mai de l'année dernière. Les vastes mesures de réorganisation, entre autres dans les domaines des finances, de l'informatique et des produits, ont déjà débouché sur de premiers succès: «Nous avons pu obtenir des effets de synergie et réaliser une réduction des coûts considérables et le nombre de clients ne cesse d'augmenter », se réjouit Grégoire Leresche, General Manager de STA Travel SA Suisse, «l'objectif est maintenant de développer encore notre rôle de leader dans le domaine du voyage branché et authentique et de renforcer durablement notre entreprise pour l'avenir. A cette fin, des procédures d'optimisation et d'innovation permanentes sont indispensables».

Cette mesure de consolidation repose donc maintenant sur les procédures du call center. Jusqu'ici, les activités du call center ont été menées avant tout à Lausanne et à Zurich Oerlikon. Premièrement, il est désormais possible à STA Travel SA Suisse, grâce à des investissements d'ordre technique, de dispenser ses conseils téléphoniques localement et avec compétence via un nouveau système. Ce dernier peut transmettre des appels directement dans une agence se trouvant à proximité de la personne qui appelle. Deuxième nouveauté, l'intégralité de la billetterie du système internet de réservation IBE s'effectuera à

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



l'avenir de manière centralisée de Francfort, ce qui permet d'obtenir des effets de synergie supplémentaires et d'accroître l'efficacité.

«Avec ces nouveautés, nous éliminons les doublons, pouvons accroître notre efficacité et surtout poursuivre la professionnalisation de notre service clientèle. Chaque personne qui téléphone peut avoir l'assurance de trouver encore plus rapidement le bon interlocuteur qui pourra répondre à ses besoins avec encore plus de compétence», explique Grégoire Leresche.

La réorganisation concerne 13 des 100 collaborateurs de STA Travel SA Suisse, dont dix d'entre eux se verront proposer une position en interne. Les collaborateurs restant profiteront du plan social mis en place.

Pour plus d'informations:

Primus Communications GmbH, Renata Scherrer
Téléphone +41 (0)44 387 57 37 / +41 (0)79 506 04 5
renata.scherrer@primuscommunications.ch

STA Travel, Grégoire Leresche
General Manager Switzerland
Téléphone +41 (0)58 450 44 18
gregoire.leresche@statravel.ch

STA Travel, Martina Steinmann
Téléphone +41 (0)58 450 42 92
martina.steinmann@statravel.ch

STA Travel SA Suisse est une filiale à 100% du STA Travel Group qui a été fondé en 1971 par un groupe d'étudiants australiens et qui a aujourd'hui son siège à Londres. Le groupe STA Travel est détenu à 100% par la holding suisse Diethelm Keller. En Suisse, STA Travel a derrière elle une histoire de 45 ans en tant qu'entreprise. Connue autrefois sous le nom de SSR Voyages, le voyageur est, depuis le 15 septembre 2001, présent sur le marché sous la marque STA Travel. Partie intégrante de l'entreprise STA Travel Group, présente dans le monde entier, STA Travel propose en Suisse des tarifs aériens avantageux et sans concurrence. Grâce à des représentations dans le monde entier, le spécialiste en voyages garantit à tout moment un service complet. STA Travel propose en outre des hôtels et des auberges de jeunesse, des circuits d'aventure, des voitures de location, des passeports bus, des assurances voyages et bien plus encore.