

Air France: WhatsApp-Service in deutscher Sprache

Direkte Kundenansprache vor, während und nach der Reise

Der neue WhatsApp-Kanal von Air France ist jetzt auch in deutscher Sprache verfügbar. An sieben Tagen die Woche in insgesamt 23 Ländern und in fünf Sprachen (Deutsch, Französisch, Englisch, Italienisch, Portugiesisch/Brasilianisch) können die Kunden darüber direkt mit der französischen Airline kommunizieren.

Air France ist bereits auf mehreren sozialen und Instant-Messaging-Plattformen vertreten, insbesondere auf Facebook Messenger, und baut so ihre Geschäftsbeziehungen und den proaktiven Kundenservice weiter aus. Mehr als zwei Milliarden Menschen in über 180 Ländern nutzen WhatsApp.

Das Angebot begleitet die Kunden vor, während und der Reise mit folgenden Services:

- Sofortige Antworten auf häufig gestellte Fragen über den Chatbot Louis und bei spezifischeren Antworten die Verbindung zu einem Ansprechpartner von Air France.
- Wenn die Kunden es wünschen, erhalten sie alle wichtigen Benachrichtigungen zum richtigen Reisezeitpunkt: Vom Versand der Bordkarte bis zu Informationen über den Flug (Änderung der Abflugzeit oder des Flugsteigs, letzter Aufruf) oder das Gepäckausgabeband bei der Ankunft.
- Darüber hinaus können die Kunden mithilfe personalisierter kommerzieller Angebote Services für ein noch angenehmeres Reiseerlebnis buchen, etwa einen Sitzplatz mit mehr Beinfreiheit oder Zugang zur Air France-Lounge am Flughafen.

„Wir freuen uns, dass dieser neue Kanal sofort ein großer Erfolg war: Er ist jetzt der zweitgrößte digitale Kontaktpunkt von Air France“, sagt Stéphanie Charlaix-Meyer, Leiterin des Kundenservice von Air France-KLM. „Diese Beliebtheit bestätigt die Strategie der Nähe, die Air France im Bereich des Kundenservice verfolgt und die wir auch auf anderen Märkten weiter ausbauen werden.“

„Wir sind stolz darauf, Air France über einen ihrer meistgenutzten Kommunikationskanäle mit sowohl neuen als auch bestehenden Kunden zu verbinden“, so Nicolas Farin, Leiter von WhatsApp Business für Europa, den Nahen Osten und Afrika: „Wir hoffen, dass diese

Partnerschaft die Customer-Journey über WhatsApp weiter verbessern wird, indem sie ein besseres, schnelleres und persönlicheres Erlebnis bietet, das direkt über das Handy zugänglich ist."

Um Air France über WhatsApp zu erreichen, klicken Sie [hier](#)

Pressestelle AIR FRANCE KLM Deutschland:

f2kreation, Susanne Freitag, Eberbacher Straße 61, 65346 Eltville, Tel. 06123 – 60 52 51,
E-Mail: s.freitag@f2kreation.de