



### Qualitätsoffensive in den Zielgebieten

**Zahl der Qualitätsmanager verdoppelt – Online-Schulungen weltweit – Projekt „Operative Exzellenz“ geht in nächste Phase**

**Oberursel, 13. Mai 2008** — Die Thomas Cook AG startet im Rahmen ihres Projektes „Operative Exzellenz“ eine Qualitätsoffensive in den Zielgebieten. So wird die Anzahl der hauptamtlichen Qualitätsmanager in den Urlaubsregionen verdoppelt. Bisher gab es Qualitätsmanager in den 25 volumenstärksten Zielgebieten wie z.B. auf Mallorca, in Ägypten und der Türkei; künftig wird es sie in insgesamt 50 Regionen geben. Qualitätsmanager sind speziell geschulte Mitarbeiter, die vor allem die Hotels, die von den deutschen Veranstaltern Neckermann Reisen und Thomas Cook Reisen angeboten werden, nach einheitlichen Kriterien überprüfen und bewerten und so die Einhaltung der Thomas Cook-Qualitätsstandards gewährleisten.

Gleichzeitig werden die verantwortlichen Mitarbeiter in rund 60 Ländern via Internet noch intensiver geschult. In so genannten „Webinars“ (Web+Seminar), einer Kombination aus Telefonkonferenz und Online-Präsentation, werden künftig regelmäßige Trainings zu ausgewählten Themen stattfinden, so dass die Mitarbeiter weltweit immer auf dem neuesten Stand sind. Zusätzlich erhalten die Qualitätsmanager eine neue technische Kommunikationsplattform, um ihre Erfahrungen permanent untereinander austauschen und Best-Practice-Fälle umsetzen zu können

Colette Rückert-Hennen, Leiterin Qualitäts- und Kundenmanagement: „Wir sorgen so für einen noch schnelleren Informationsfluss in alle Zielgebiete und für einen einheitlichen Kenntnisstand aller Verantwortlichen. Gleichzeitig können wir auf aktuelle Entwicklungen wesentlich schneller und flexibler reagieren. Dies kommt unseren Kunden zugute, die von uns zu Recht eine kompetente Beratung und Betreuung am Urlaubsort erwarten können.“

„Das sind Leistungen, die nur ein großer Veranstalter mit der entsprechenden Organisation und Erfahrung bieten kann“, betont Dr. Peter Fankhauser, Vorstand Thomas Cook AG. „Wir unterstreichen damit einmal mehr die Vorteile der Veranstalterreise für den Kunden, der gerade im Urlaub nicht auf sich allein gestellt sein möchte.“

Die Qualitätsoffensive in den Zielgebieten ist Bestandteil des Projektes „Operative Exzellenz“ der Thomas Cook AG. Ziel ist es, verbindliche Standards in allen Arbeitsbereichen festzulegen und permanent zu überprüfen, um die Qualität der Leistungen für den Kunden weiter zu erhöhen. In einem ersten Schritt hatte Thomas Cook in Deutschland das Qualitäts-, Kunden- und Prozessmanagement unter einem Dach gebündelt und direkt dem Vorstand unterstellt.

-----  
*Die Thomas Cook AG ist einer der führenden Touristikkonzerne Europas. Die Geschäftsanteile an der Thomas Cook AG werden zu 100 Prozent von der Thomas Cook Group plc gehalten.*  
-----

Pressekontakt:

Thomas Cook AG

Unternehmenskommunikation / Pressestelle

Tel.: +49 (0) 61 71 65-1700

Fax: +49 (0) 61 71 65-1060

E-Mail: [unternehmenskommunikation@thomascookag.com](mailto:unternehmenskommunikation@thomascookag.com)

Internet: [www.thomascook.info](http://www.thomascook.info)