

Stockmannis Estraveli uusim büroo

Liivalaia Estraveli lemmiktänav?

Liivalaia tänav on Estravelis alati silma paistnud erilise bürooderohkusega. Seal on asunud viimased seitse aastat Olümpia büroo (Hotell Olümpia hoones, sissekäigu-ga Lembitu tänava poolt), samuti viimased viis aastat Norvista büroo (Hansapanga kvartalis). Märtsi viimastel päevadel avab Estravel aga uue büroo Stockmanni kaubamaja 5.korrusel, aadressiga Liivalaia 51.

Mõistagi pole selline büroode kontsentratsioon ühe tänava kilomeetripikkusel lõigul ratsionaalne ja seetõttu suletakse samal ajal kaks ülejäänud bürood Liivalaia tänaval. "Stockmanni büroo tuumiku moodustavad varem Olümpias töötanud reisikonsultandid", räägib kontori juhataja Kaire Saadi. "Meie püsiklientide teenindamises kolimine loomulikult mingeid häireid ei põhjusta. Kõik endised kontaktnumbrid jäävad tööle paralleelselt uutega ja infotehnoloogiline varustatus pigem paraneb kui halveneb", kinnitab Kaire.

Avatud ka õhtul ja nädalavahetusel

Stockmanni büroo avamisega võivad eelkõige need kliendid, kes eelistavad vahetut suhtlemist, kuid ei saa oma kiire eluviisi tõttu normaalsel tööajal reisibüroosse tulla. "Stockmanni kaubamajas töötame me reeglina sama kaua kui kaubamajagi", räägib Kaire

Saadi. "See tähendab, et teenindame kliente esmaspäevast reedeni 10-21, laupäeval kuni kaheksani ning isegi pühapäeval kuni kella kuueni õhtul. Nädalavahetustel on uude büroosse eriti oodatud kõik puhkuserisoovidega kliendid. Siis on võimalik nii oma perega kui ka reisikonsultandiga põhjalikult oma plaane arutada ja on-line süsteemist kohtade olemasolu uurida. Näiteks Aurinkomatkat lisab just igal reedel oma süsteemi kuumad soodushinnaga kohad lähinädalateks..." lisab Kaire paljutähenduslikult.

Eesti parimad parkimisvõimalused?

Veel ühes asjas on Estraveli uus Stockmanni

büroo täiesti unikaalne: asukoht kesklinnas, kuid ei mingit muret parkimisega! Klient võib oma auto jätta ükskõik millisele parkimaja korrusele, sest liftiga viiendale korrusele sõites on Estraveli büroo kõige esimene asi, mis külastajat tervitab. Stockmanni püsikliendi kaardiga on esimene tund tasuta. Ja ka järgnevate tundide hind on tühine, võrreldes kaasneva mugavusega.

Estraveli Stockmanni büroo uus üldtelefon on 6 680 444.



Estraveli Stockmanni büroo juhataja **Kaire Saadi** uues büroos

Estraveli Lennujaama büroo
juhataja Reigo Eljas büroo taustal



Lennujaamas kõik OK

Detsembris valmis Tallinna Lennujaama uus ja uhke reisiterminal, kuhu Põhjamaade eeskujul leiti koht ka reisibüroole. Estravel võitis vastava konkursi ülekaalukalt ja avas kontori üheaegselt reisiterminaliga 12. detsembril 1999. Pärisime kontori juhatajalt Reigo Eljaselt, kuidas kolm esimest kuud on möödunud.

Kas uue teeninduskonseptsiooni käivitamine oli raske?

Lennujaama büroo on käivitatud üllatavalt hästi. Kuigi uues ja harjumatus kohas, on personal suutnud normaalselt sisse elada, muresid nagu polekski. Meil töötab lennujaamas tugev tiim, mis koosneb kogunud ja professionaalsetest reisikonsultantidest. Teisiti pole siin võimalik, sest tihti tuleb kiirelt leida lahendused ootamatutele probleemidele ning nõu küsimiseks pole alati aega ja võimalust.

Mille poolest töö lennujaamas erineb varasemast?

Vahetult klientidega suhelda on nüüd

rohkem võimalust kui varem, mil ülekaalus olid telefoni- ja mailitellimused. Lennujaama büroo on suures osas orienteeritud Estraveli lepinguliste korporatiivkliientide teenindamisele, kes soovivad oma piletid kätte saada lennujaamas vahetult enne väljalendu. See on kliendile märksa mugavam, väldib tarbetut logistikat ja hoiab aega kokku. Varasemast rohkem on kohe ärategemist vajavaid toiminguid nagu mitmesugused muutused, viimase hetke tellimused, pileтите kohesed printimised jms., mistõttu töö on pingelisem kui peakontoris. Loomulikult on väga teretulnud ka uksest sisse astuvad juhukliendid.

Kuidas suudate ülipikki lahti-olekuaegu tagada?

Töötame vahetustega, oleme avatud ilma puhkepäevadeta ja terve pika päeva. Ainsa reisibüroona kogu Eestis avame juba hommikul enne esimest lendu, töötades poole kuuest (sic!) hommikul kella üheksani õhtul. Tänu sellele oleme kliendi käsutuses ka siis, kui kõik teised suletud.

Millised teenused peale tavaliste pileтите veel müügil on?

Kõigepealt peab toonitama, et kõike seda, mida müüakse mujal Estraveli büroodes, müüakse ka meil. Selle eest kannavad hoolt arvutivõrk ja infosüsteemid. Aga lisaks tavalistele kuuluvad meie teenuste hulka ka American Express reisitshekid ja MoneyGram rahatelegrammide saatmine ja vastuvõtt. Vastavalt kontsessioonilepingu tingimusele peame tagama lennujaama külastajatele võimaluse ka lilli osta, aga õnneks see ei sega meie põhitegevust, vaid pigem kaunistab meie bürood "õitsva" interjööri.

Lennujaama büroo e-mail on
airport.team@estravel.ee ja üldtelefon
6 058 190