



30.10.2009 - 11:40 Uhr

Der TCS kooperiert mit Kuoni und schafft ein zentrales Kundenservice-Center

Bern (ots) -

- TCS kooperiert mit Kuoni und gemeinsam entwickeln sie das Angebot von "Reisen TCS" weiter
- TCS investiert in die Mitgliederbetreuung und schafft neu ein Kundenservice-Center
- TCS schliesst die Geschäftsstellen, 150 Arbeitsplätze werden sozialverträglich abgebaut
- Die mit den Restrukturierungsmassnahmen eingesparten Kosten werden für den weiteren Ausbau der Mitgliederdienstleistungen eingesetzt

Gestützt auf die Vorschläge der Geschäftsleitung hat der Verwaltungsrat des TCS umfangreiche Restrukturierungsmassnahmen beschlossen. Im Zentrum stehen Massnahmen, um die Mitgliederleistungen auszubauen, die Erreichbarkeit des TCS den Mitgliederbedürfnissen anzupassen und das Reiseangebot zu erweitern.

Mit Kuoni geht der TCS eine strategische Kooperation ein. Per 1. Dezember 2009 werden die Reiseaktivitäten des TCS übernommen und von Kuoni Schweiz weitergeführt. Kuoni übernimmt zehn Reisebüros des TCS und führt diese unter dem Namen Kuoni weiter. TCS und Kuoni entwickeln das Angebot von "Reisen TCS" weiter und vertreiben diese Produkte in über 100 Kuoni-Reisebüros. Die TCS-Mitglieder erhalten weiterhin massgeschneiderte Reise-Angebote. 65 bis 75 Reise-Mitarbeitende des TCS, davon alle 12 Lernende im Reisebereich, werden von Kuoni übernommen.

Stefan Leser, CEO Kuoni Schweiz, meint: "Mit der Übernahme des TCS-Reisegeschäfts können wir den Mitgliedern in einer Kooperation mit dem TCS auch künftig vorteilhafte, massgeschneiderte Ferienprodukte anbieten, die auch in den rund 100 Kuoni- und Helvetic Tours-Reisebüros erhältlich sind. Gleichzeitig optimieren wir unser Reisebüronetz sinnvoll."

TCS-Mitglieder finden künftig in über 100 Kuoni-Reisebüros die Spezialangebote von Reisen TCS sowie die ganze Welt der Kuoni-Reisepalette.

Der TCS baut seine Notrufzentrale zu einem Kundenservice-Center aus. Damit wird es möglich, für sämtliche Mitglieder- und Kundenanliegen neu 24 Stunden und 7 Tage in der Woche erreichbar zu sein. Das veränderte Konsumverhalten hat dazu geführt, dass TCS-Mitglieder immer weniger Dienstleistungen in den einzelnen Geschäftsstellen beziehen und mehrheitlich über Telefon oder Internet mit dem TCS in Kontakt treten. Das Service-Center wird neu alle telefonischen, elektronischen und schriftlichen Anfragen der Mitglieder und Kunden beantworten. Der TCS ist ab sofort unter der Telefonnummer 0844 888 111 rund um die Uhr für alle Mitglieder und Kunden erreichbar.

Die von Kuoni nicht übernommenen 24 Geschäftsstellen, welche in den letzten Jahren immer weniger besucht wurden, werden bis Mitte 2010 geschlossen. Über die Pannenhilfe, die

Verkehrssicherheitszentren, die Technischen Zentren sowie die Campingplätze und die TCS-Hotels wird weiterhin ein enger persönlicher Kontakt zwischen den Mitgliedern und dem TCS möglich sein. Die örtliche Präsenz im Reisesektor wird durch die Zusammenarbeit mit Kuoni wesentlich ausgebaut.

Der TCS ist bestrebt, Entlassungen zu minimieren und bietet interne Anstellungsmöglichkeiten an, unter anderem im neuen Kundenservice-Center. Von den Restrukturierungsmassnahmen sind 200 Mitarbeitende bzw. rund 150 Arbeitsstellen betroffen, die sozialverträglich abgebaut werden sollen. Für die Betroffenen gibt es entsprechende Begleitmassnahmen. Zudem wird für sämtliche Lernende eine Lösung vorbereitet.

Der Verwaltungsrat des TCS, der für die Geschäftsführung des TCS die Oberaufsicht hat, ist überzeugt, dass die getroffenen Entscheide für eine nachhaltige Entwicklung des TCS notwendig sind und letztlich dazu beitragen, den Mitgliedernutzen zu erhöhen.

TCS-Generaldirektor Bruno Ehrler erklärt: "Wir bedauern den Abbau der Arbeitsplätze. Aber wir stellen heute die Weichen für eine erfolgreiche Zukunft des TCS in einem sich verändernden Markt. Die eingeleiteten Massnahmen richten sich nach den Bedürfnissen der Mitglieder und ermöglichen uns, auch in Zukunft der führende Mobilitätsdienstleister der Schweiz zu sein."

TCS-Zentralpräsident Niklaus Lundsgaard-Hansen bekräftigt: "Durch diese neue Ausrichtung wird die föderalistische Struktur des TCS nicht angetastet. Diese macht unsere Stärke aus."

Kontakt:

Stephan Müller, Mediensprecher, 031 380 11 44, Natel 079 302 16 36
Moreno Volpi, Porte-parole, 022 417 27 16, Natel 078 707 71 28

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100000091/100592610> abgerufen werden.