

SUOMEN MATKATOIMISTOALAN LIITTO RY

Vilhonkatu 4 B
00100 HELSINKI

Tuhkapilvi nosti matkatoimistopalvelun arvoonsa

Poikkeustilanteessa kaivataan kontaktia ihmiseen

Tuhkapilven aiheuttama poikkeustilanne on saanut matkustajat kaipaamaan perinteistä matkatoimistopalvelua.

- Suomen matkatoimistoalan liiton jäsenoimistoihin on tullut avunpyyntöjä myös muilta kuin niiden omilta asiakkailta. Hädän tullen tarvitaan ihminen, jolle selittää tilanteensa ja avuntarpeensa, kertoo toimitusjohtaja Heli Mäki-Fränti.

Matkojen nettimyynti on viime vuosina vahvistunut, ja matkustuskokemuksen karttuessa matkailijoiden rohkeus tehdä itse omia varauksia on kasvanut. Tuhkapilven aiheuttamassa tilanteessa turvattomimpia ovat ne matkustajat, jotka ovat itse varanneet erillisiä palveluja, esimerkiksi lentoliput, majoituksen ja konserttiliput.

Entistä selvemäksi on käynyt myös se, että liikematkustuksen kriisinhallintaprosessissa matkatoimistolla on oleellinen rooli poikkeustilanteissa.

Valmismatka korostaa asiakkaan turvaa. Valmismatkalain mukaan matkanjärjestäjän on avustettava matkustajaa majoituspaikan etsimisessä, kun paluukuljetus viivästyy.

Lisätiedot

SUOMEN MATKATOIMISTOALAN LIITTO

Heli Mäki-Fränti

toimitusjohtaja
puh. (09) 4133 3550