

Amadeus España

Nota de prensa

Miguel Ángel Puertas, nuevo director de servicio al cliente de Amadeus España

Madrid, 9 de septiembre de 2009: Amadeus España, el principal proveedor de tecnología para el sector turístico, ha anunciado hoy el nombramiento de Miguel Ángel Puertas como director de servicio al cliente de Amadeus España.

En su nuevo puesto, Puertas será el responsable de establecer la estrategia y las líneas de actuación de las áreas de soporte y de formación a clientes, dirigiendo a un equipo de 43 personas.

Miguel Ángel Puertas gestionará el centro de atención al cliente de Amadeus España, que atiende en promedio unas 350.000 llamadas al año más unas 6.000 consultas a través de correo electrónico y *chat*.

Este equipo de apoyo a agencias da soporte a los cerca de 30.000 usuarios del sistema Amadeus en nuestro país, resolviendo dudas y asesorando a los clientes para obtener del sistema el máximo rendimiento.

Además, este centro de atención al cliente se encarga, entre otras funciones, de la creación y el mantenimiento de los accesos de las agencias de viajes al sistema y de la habilitación de los permisos para que éstas puedan emitir billetes con las placas de las distintas aerolíneas. En este sentido, desde la dirección de atención al cliente de Amadeus España, Miguel Ángel Puertas dirigirá el área relacionada con la gestión de reclamaciones y ADMs (*agency debit memos*), encargada de investigar las posibles incidencias entre las agencias de viajes y las aerolíneas, hoteles, compañías de alquiler de coches y otros proveedores turísticos.

Por último, en el apartado de formación, el nuevo director de servicio al cliente asumirá el diseño y la dirección de la enseñanza presencial y *online* del sistema Amadeus, con una media de 4.000 alumnos al año y acuerdos de colaboración con 70 entidades entre las que se cuentan las principales escuelas y universidades del país.

Miguel Ángel Puertas estudió Derecho en la Universidad de Alcalá de Henares, y comenzó su carrera profesional en Halcón Viajes, hasta ingresar en Amadeus España en 1996. En sus 13 años de trabajo en la compañía, ha desarrollado diferentes funciones, todas ellas relacionadas con la formación y la atención y el servicio al cliente. Desde el pasado mes de enero, desempeña el cargo de director de servicio al cliente en funciones.

Notas a redactores

Amadeus España es el distribuidor de reservas turísticas y el proveedor de tecnología de referencia para el sector del viaje. Su actividad principal es la comercialización y adaptación local del Sistema de Reservas Amadeus y sus productos relacionados, así como la asistencia y provisión a las agencias de viajes en infraestructura tecnológica, formación, consultoría y servicio al cliente. En 2008, Amadeus España procesó más de 36,1 millones de reservas. Actualmente cuenta con 8.689 agencias de viajes o puntos de venta usuarios de su sistema de reservas y de su tecnología.



Amadeus España es Premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial en la categoría de Empresa Turística.

Más información en: www.es.amadeus.com

Datos de contacto:

Amadeus España
Natalia Huidobro/Ana Delgado
Tel: 91 329 86 43/459
Fax: 91 329 86 19
Email:
nhuidobro@es.amadeus.com
adelgado@es.amadeus.com

Grupo Albión
Sofía García/Leticia Fajardo
Tel: 91 531 23 88
Fax: 91 521 81 87
Email:
sgarcia@grupoalbion.net
lfajardo@grupoalbion.net