

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **HRS erzielt Note „sehr gut“ im Hotline-Test**

*Gemeinsame Untersuchung des Computermagazins Chip mit Statista +++ HRS gehört zu den Top 3 Unternehmen der Reiseportale +++ Maximale Punktzahl bei „Erreichbarkeit“*

**Köln, 16. November 2017** – Das Hotelportal HRS zählt mit der Note „sehr gut“ im Hotline-Test des Computermagazins Chip zu den besten drei Anbietern im Bereich der Reiseportale. In der Kategorie „Erreichbarkeit“ erzielt HRS sogar die höchste Punktzahl und ist damit Sieger der Einzelwertung.

Grundlage für dieses Ergebnis sind 8.689 Hotline-Gespräche mit 141 Unternehmen aus zwölf Branchen, die das Magazin in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut Statista geführt hat. Jede getestete Firma erhielt mindestens 50 Anrufe zu unterschiedlichen Zeiten. Gesprächspunkte waren etwa Fragen nach Angebotsvarianten, Produktdetails, Preisen oder Vertragsbedingungen. Die Endnote entstand aus den Einzelnoten der Kategorien „Service“, „Wartezeit“, „Erreichbarkeit“ und „Transparenz“. Die Reisevermittler gehören zu den Branchen, in denen die Testergebnisse besonders breit gestreut sind – vom Schlusslicht mit 67,2 Punkten bis zum Testsieger mit 96,5 Punkten. HRS belegt mit 92,9 Punkten den dritten Platz.

Die Reisenden stehen bei HRS seit jeher im Mittelpunkt. Deshalb erleichtert HRS ihnen mit digitalen Prozessen sämtliche Prozessschritte rund um die Hotelbuchung. So können Gäste in teilnehmenden Hotels den Check-in, Check-out und die Bezahlung der Hotelrechnung per Smartphone erledigen sowie dem Hotel vorab persönliche Präferenzen und Wünsche mitteilen. „Neben Online-Buchungen bietet HRS seinen Kunden persönliche Beratung am Telefon an – vor, während und nach dem Hotelaufenthalt“, sagt Sven-Eric Stein, Vice President Customer Service bei HRS. Neben einer guten Erreichbarkeit zähle bei HRS vor allem die Qualität des Kundenservice. „Wir schulen unsere Mitarbeiter regelmäßig, damit sie im Gespräch eine angenehme Atmosphäre schaffen und der Kunde nicht nur fachliche Beratung,

sondern auch Vertrauen erfährt. Der Faktor Mensch hat trotz der voranschreitenden Digitalisierung immer noch eine ganz besondere Bedeutung.“ Mit „Travel Care“ erhalten Kunden, die sich im Programm „My HRS“ registriert haben, einen noch besseren Service. Im Kulanzfall verspricht HRS, das Anliegen innerhalb maximal 72 Stunden zu klären und erstattet bis zu 100 Prozent des Buchungspreises.

### **HRS – Das Hotelportal**

Das Hotelportal HRS ist der ideale Begleiter für die Geschäftsreise und zählt in Europa zu den Top drei Hotelportalen. Reisende und Reiseverantwortliche in kleinen und mittelständischen Unternehmen profitieren von einer schnellen und leichten Online-Hotelbuchung sowie maßgeschneiderten Lösungen vor, während und nach dem Hotelaufenthalt. HRS verhandelt mit den Hotels Sonderkonditionen für registrierte Geschäftsreisende mit bis zu 30 Prozent Nachlass. Darüber hinaus vergleicht HRS die eigenen Preise und Verfügbarkeiten mit denen anderer Anbieter und spielt dem Kunden das günstigste Angebot aus. Flexibilität ist vor allem für Geschäftsreisende wichtig, da sich Termine spontan verschieben können. Deshalb sind Standardbuchungen bei HRS bis 18 Uhr am Anreisetag kostenlos stornierbar. Mit Investitionen in neue Technologien treibt HRS digitale Buchungs- und Gästelerlebnisse voran, z.B. den Check-in, Check-out und die Bezahlung der Hotelrechnung per Smartphone. Während des Aufenthalts ist HRS mit einem ausgezeichneten Kundenservice für seine Geschäftsreisenden da.

Das Hotelportal HRS ist Teil der HRS Group. Die stetig expandierende Unternehmensgruppe wurde 1972 in Köln gegründet und beschäftigt mehr als 1.500 Mitarbeiter in weltweit 28 Niederlassungen – darunter Shanghai, Tokio, Singapur, Paris, London, Warschau, Mumbai, São Paulo, New York und Sydney. Dadurch verbindet die HRS Group ein globales Netzwerk mit lokaler Marktexpertise.

Weitere Informationen unter [www.HRS.de/presse](http://www.HRS.de/presse).

### Ansprechpartner für die Medien:

Björn Zimmer  
Senior PR Manager  
Tel. +49 221 2077 5104  
E-Mail [presse@HRS.de](mailto:presse@HRS.de)