

Biuro obsługi Cathay Pacific w Krakowie

#Lotnictwo cywilne 19 lutego 2016

Linie Cathay Pacific z Hongkongu planują otwarcie w Krakowie, na początku kwietnia, Globalnego Centrum Kontakt.



W kwietniu 2016 Cathay Pacific planują uruchomić w Krakowie Globalne Centrum Kontakt. To pierwszy przypadek, kiedy ten przewoźnik zdecydował się na otwarcie dużego działu w mieście, do którego nie lata / Zdjęcie: Cathay Pacific

Początkowo będzie ono zatrudniać 100 pracowników, zaś docelowo ma być ich około 250. Zajmą się oni obsługą klientów z całego świata, ze szczególnym naciskiem na Europę i Afrykę. Do zadań pracowników centrum początkowo będzie należała obsługa infolinii, ale w przyszłości Cathay Pacific Airways chcą tu przenieść także inne procesy. Od rekrutowanych do pracy w centrum wymaga się biegłej znajomości języka angielskiego, ale bardzo dużym atutem jest umiejętność posługiwania się innym językiem europejskim. Wymaga się od nich również, by czuli, czym jest obsługa klienta i praca z ludźmi.

Linie po raz pierwszy zdecydowały się otworzyć duży dział w mieście, do którego nie latają. Przewoźnik planuje scalać swoje centra kontaktu i obsługiwać klientów tylko z czterech miast: Hongkongu, Guandong, Vancouver i Krakowa.

Założone w 1946 Cathay Pacific Airways są czołowymi liniami lotniczymi Hongkongu. Obecnie wykonują regularne loty pasażerskie i cargo pomiędzy 188 lotniskami w 51 krajach, za pomocą floty złożonej ze 146 samolotów Airbus A330-300 i A340-300 oraz Boeingów 747-400, 777-200, 777-300, 777-300ER, 747-400F, 747-400ERF i 747-8F.

Na całym świecie dla Cathay Pacific Airways pracują łącznie 33 tys. osób. Linie są współzałożycielem i członkiem sojuszu lotniczego Oneworld. Cathay Pacific Airways zostały wielokrotnie uhonorowane nagrodami Skytrax World Airline Awards w licznych kategoriach, m. in. w 2015 – najlepsza linia transpacyficzna, w 2014 – najlepsza linia

lotnicza świata, w 2013 – najlepszy personel pokładowy ([Cathay Pacific będą się rozwijać](#), 2015-11-20).

Według stowarzyszenia ASPIRE, zrzeszającego największe przedsiębiorstwa outsourcingowe, Kraków jest polskim liderem nowoczesnych usług dla biznesu. W sumie w międzynarodowych korporacjach działających w tej branży w stolicy Małopolski pracuje około 46 tys. osób.

Wysoką pozycję Krakowa w sektorze outsourcingu potwierdzają też coroczne zestawienia najatrakcyjniejszych miast świata dla tego typu inwestycji *Tholons Top 100 Outsourcing Destinations*. W rankingu ze stycznia 2016 stolica Małopolski utrzymała 9. miejsce na świecie i zajmuje najwyższą pozycję wśród europejskich miast.

Atrakcyjność stolicy Małopolski potwierdził Simon Kriss, zarządzający globalnymi centrami kontaktu Cathay Pacific Airways: – *Decyzja, by wybrać Kraków jako lokalizację dla tak ważnego dla nas przedsięwzięcia jak utworzenie Globalnego Centrum Kontaktu, została podjęta po wielu miesiącach analiz i kompleksowych przygotowań. Proces ten obejmował wiele potencjalnych lokalizacji. Uwzględniając zamiłowanie marki Cathay Pacific do jakości, najważniejszym dla nas wskaźnikiem jest zdolność do spójnego zapewniania najwyższej jakości usług związanych z obsługą klienta. Jesteśmy głęboko przekonani, że Kraków stwarza dla nas takie możliwości.*

– *Interesujący wydaje się też fakt, że doszliśmy do tego wniosku na dwa sposoby. Po pierwsze, zweryfikowaliśmy fakty, dane, statystyki, infrastrukturę, dojrzałość rynku, trendy wzrostowe, itp. Po drugie, wchodząc do dowolnej kawiarni, restauracji czy sklepu w Krakowie, mogliśmy natychmiast zetknąć się z etosem jakości usług, który zdaje się być w naturalny sposób wpisany we współczesną polską kulturę.* Simon Kriss dodał też, że na ostatnim etapie decyzji o lokalizacji centrum Kraków pokonał Johannesburg, gdyż *przeważył charakter polskiego narodu.*

Na podstawie informacji Marcina Sigmunda

Powiązane wiadomości

[Biuro obsługi Cathay Pacific w Krakowie \(2016-02-19\)](#)

[Cathay Pacific będą się rozwijać \(2015-11-20\)](#)

[Cathay Pacific odebrały 70. Boeinga 777 \(2015-09-29\)](#)

[50. Boeing 777-300ER dla Cathay Pacific \(2015-05-02\)](#)

[Projekt wstępny Boeinga 777-9 \(2015-08-28\)](#)

[Cathay Pacific zmieniają barwy \(2015-11-02\)](#)

[Cathay Pacific zamówiły 30 A350 XWB \(2010-09-17\)](#)

[Projekt wstępny Boeinga 777-9 \(2015-08-28\)](#)

[Cathay Pacific odebrały 70. Boeinga 777 \(2015-09-29\)](#)
