



Sobre el caso con un agente de servicio:

Bogotá, 22 de noviembre de 2023. Actualmente tenemos a 453 personas en entrenamiento para atender la temporada alta y el crecimiento de la operación, entre ellas la persona del caso. Sabemos que esto no es excusa y lamentamos el manejo equivocado que tuvo con nuestro cliente.

Somos conscientes de que su comunicación no refleja nuestra promesa de servicio y que además no representa a nuestros más de 14.000 colaboradores, que se levantan todos los días para conectar este país.

De cara a la temporada alta, donde movilizaremos a más de 3 millones de pasajeros estamos fortaleciendo nuestro programa de entrenamiento en servicio invirtiendo más de más de 58.000 horas en total y aproximadamente 128 horas por persona nueva, para seguir entregando un servicio resolutivo, empático y consistente.

Sabemos además que para poder entregar como industria un servicio a la altura de lo que merece el usuario debemos trabajar en conjunto con las autoridades para evitar que situaciones como las del fin de semana pasado relacionadas con restricciones de tráfico aéreo se repitan.

Información para medios:

Lina María Guevara B.

Lina.guevara@avianca.com