

Terra
12/04

O Hurb, empresa brasileira que está no mercado há 12 anos, sempre prezou pela transparência e relação de confiança que tem com os seus viajantes e parceiros. Guiada pelo valor primordial de ser uma companhia feita de pessoas para pessoas, coloca clientes e stakeholders sempre em primeiro lugar.

Com relação à solicitação do Terra, o Hurb informa que:

A missão da companhia é democratizar as viagens, com o objetivo de fazer com que cada vez mais pessoas realizem o sonho de explorar novos lugares e culturas. Ao longo dos seus anos de história, esta não é a primeira vez que a empresa enfrenta imprevistos macroeconômicos que impactam a operação dos serviços prestados. Como em todo negócio, traçar metas ousadas visando levar a atuação da empresa a novos patamares é seguir um caminho que está passivo de erros. No entanto, mais de 1000 profissionais estão trabalhando para reverter o cenário atual, a fim de regularizar toda a situação.

Diante disso, o Hurb coloca em prática o plano de ação desenvolvido especificamente para esta situação, o qual será conduzido de forma individualizada, em um diálogo com cada parceiro de rede hoteleira afetado pelo referido contratempo. Por questões legais, detalhes específicos não podem ser abertos.

Aos viajantes impactados, que tiveram suas reservas canceladas pelos parceiros afetados, o Hurb esclarece que a empresa conta com um setor de atendimento ao cliente que opera 24/7, com colaboradores prontos para sanar todas as dúvidas ou ajudar com qualquer imprevisto. No ChatBot, por exemplo, o cliente que está em viagem e precisa de algum suporte da empresa consegue se direcionar a uma equipe especializada através das opções apresentadas na conversa iniciada, que vai priorizar o caso para atendê-lo da melhor forma possível.

Por fim, para se ter uma dimensão do alto volume das operações do Hurb, mais de 1.200.000 (um milhão e duzentos mil) produtos e serviços foram operados pela OTA em 2022. No mesmo ano, a companhia foi responsável pelo embarque de viajantes para 272 destinos, número 20% maior em relação a 2021. Em 2023, a companhia já operou cerca de 430.000 viajantes até a data de hoje.

Como acima mencionado, esses números atestam a capacidade do Hurb de operar em alta escala, bem como demonstram o comprometimento da empresa com os seus clientes, mesmo que,

globalmente, o setor de turismo ainda não tenha se recuperado totalmente dos efeitos da pandemia de coronavírus.

O Hurb frisa que segue prezando pela escuta ativa e cuidado com seus públicos e, por isso, está à disposição caso surjam eventuais dúvidas. Para isso, o atendimento pode ser realizado através dos serviços de Chat Online, email exclusivo e telefonema agendado. Todos os meios de contato são pensados para as diferentes necessidades e situações.

Cordialmente,
Equipe Hurb.