



Visa Concierge Case Collection

Customer Review

-2022-

VISA

*본 내용은 2022년 10월 기준으로 작성되었습니다.

CONTACT

Visa Concierge 바로가기



Phone

유/무선 전화를 통해
언제 어디서든 문의하실 수 있습니다.



Chatting

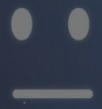
카카오톡, 왓츠앱, 라인 등
다양한 메신저 앱에서 실시간 채팅을
통해 문의하실 수 있습니다.
[국내 경우 카카오톡 채팅 서비스 제공]



E-mail

유/무선 전화 및 메신저 앱으로
문의가 어려울 경우 E-mail을 통해
문의하실 수 있습니다.

VISA



Customer Review



Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#보험금액결제 #해외병원결제 #미국

긴급하게 해외 결제가 필요할 경우

Visa 컨시어지를 통해 도움받으실 수 있습니다.

21년 초, 미국 플로리다로 여행을 다녀오신 고객님의 경우 여행 당시 받은 코로나 검사 비용 청구 금액에 대한 해외 결제를 위해 컨시어지를 통해 도움을 요청하셨습니다.

여행 당시 고객님의 경우는 여행자 보험 가입을 하신 상태로 코로나 검사를 2번 받았으나, 22년 3월 보험사로부터 보험처리가 불가한 금액이라는 연락을 받게 되어 해외 현지 병원과 직접 연락해야 하는 상황이었습니다.

고객님께서 직접 병원과 연락을 시도하였으나 시차 등 여러 이유로 연결이 되지 않아 Visa 컨시어지를 통해 청구 금액에 대한 결제 요청을 하셨습니다.

Visa 컨시어지에서는 고객님의 문의 사항을 바탕으로 병원 측과 소통하여 결제 진행을 도와드렸고, 고객님의 또한 결과에 대해 만족하시며 감사의 메시지를 전달해 주셨습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기

#코로나PCR규정 #공항리무진서비스 #태국

**해외 방문 시 자주 바뀌는 코로나PCR 규정 확인과
공항 리무진 서비스 예약 문의가 가능합니다.**

한 고객님께서 태국 방문 전 해당 국가의 코로나 PCR 규정 내용과 공항 리무진 서비스 예약에 대한 문의를 하셨습니다.

Visa 컨시어지에서는 고객님의 방문 일정을 기준으로 주태국 한국대사관 담당 부서와 함께 현재 시행되고 있는 코로나 PCR 지침과 변동 예정인 내용을 확인하였습니다. 그뿐만 아니라 현지 호텔 컨시어지 및 여러 채널을 통해 추가 확인 후 고객님의 태국 방문 시 코로나와 관련하여 준비해야 할 절차 및 서류에 대해 자세히 안내해 드렸습니다.

그리고 방문 시 더 안전하고 편안한 일정을 위해 해외입국자 대상 코로나 방역 수칙과 연계되어 리무진 서비스 이용 시 진행해야 하는 패키지 정보도 안내해 드렸습니다.

시시각각 변하는 코로나 PCR 지침과 여러 유관부서를 통해 확인이 필요한 복잡한 부분을 Visa 컨시어지에서는 고객님의 대신하여 정확한 정보를 안내해 드렸고, 고객님의 큰 만족감을 담은 칭찬 코멘트를 남겨주셨습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#코로나 #자가검진키트 #구매처문의 #루마니아부카레스트

해외에서 코로나 자가 검진 키트 필요시

Visa 컨시어지를 통해 구매처를 확인하실 수 있습니다.

해외에 계신 고객님께서 코로나 자가 검진 키트 관련하여 문의를 하셨습니다. 문의하신 현지 시간이 늦은 저녁인 관계로 주변에 키트 구매할 수 있는 약국이 없었는데요.

Visa 컨시어지에서는 고객님께서 방문하실만한 24시간 운영 약국 검색 후 자가 검진 키트 구비 여부도 함께 확인하여 리스트 작성 후 신속하게 전달해 드렸습니다.

코로나 의심 증상으로 건강 상태가 걱정되는 상황에서 시차와 관계 없이 실시간 채팅이 가능한 Visa 컨시어지를 통해 급하게 늦은 시간임에도 불구하고 신속한 응대와 해결 방법을 통해 고객님이 원하는 정보를 빠르게 안내해 드릴 수 있었습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#멤버십 #가입취소요청 #인도네시아

해외 브랜드 멤버십 가입 및 취소 요청도

Visa 컨시어지를 통해 안전하게 하실 수 있습니다.

고객님께서 호텔, 다이닝바, 레스토랑, 스파 등 이용 관련하여 멤버십 혜택을 제공하는 'Accor Plus(아코르플러스)'의 가입 및 결제하는 과정에서 오류가 발생하여 업체에 문제 해결을 위해 문의하였습니다. 하지만 오류 처리에 있어 업체와 소통이 원활하지 않아 이를 해결하기 위해 Visa 컨시어지에 도움을 요청하였습니다.

Visa 컨시어지는 아코르플러스 인도네시아 측과 소통이 다소 원활하지 않았음에도 불구하고, 지속해서 취소 및 환불 가능 여부를 문의하였습니다. 원활한 해결을 위해 적극적으로 책임감 있는 태도로 소통을 진행하였고, 마침내 아코르플러스 인도네시아 측으로부터 멤버십 취소 승인 및 환불 진행에 대한 답을 받아 즉시 고객님의게 안내해 드릴 수 있었습니다.

소통이 원활하지 않은 해외 브랜드 멤버십 결제 및 취소 관리도 Visa 컨시어지를 통해 고객님의 업체 간 조율을 통해 문제를 안전하게 해결함으로써 이에 들이는 고객님의 소중한 시간을 아낄 수 있습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기

#피싱의심메일 #스페인

해외 호텔에서 받은 불확실한 메일도

Visa 컨시어지를 통해 안전하게 확인하실 수 있습니다.

고객님께서 ‘스페인 마드리드 하얏트 호텔’ 공식 홈페이지에서 개런티용 카드 정보를 넣고 예약을 완료하였으나, 선결제 요청 링크가 포함된 이메일을 받은 후 피싱 메일 의심이 들어 호텔 측 확인 문의를 위해 Visa 컨시어지에 도움을 요청하셨습니다.

피싱 이메일인 줄 알고 무시했지만 두 차례나 발송되어 호텔 측에서 보낸 메일이 맞는지 구체적인 확인을 요청하셨습니다. Visa 컨시어지는 요청 사항을 참고하여 호텔과 컨택하기 위해 다방면으로 노력하였으며, 컨택 후에는 호텔과 함께 메일 내용을 재차 확인한 끝에 호텔에서 보낸 이메일이 맞다는 것을 알아낼 수 있었습니다.

고가의 비용이 결제되는 만큼 걱정이 많았을 고객님의 위해 Visa 컨시어지는 더욱 꼼꼼하게 확인하였으며, 최종 확인 후 고객님의께서는 안전하게 결제 후 친절한 상담과 빠른 일 처리에 대해 감사함을 메시지로 남겨주셨습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#ConcertAtTheSainte #ChapelleParis2022 #예매문의 #프랑스 까다로운 해외 공연 티켓 예매도 Visa 컨시어지를 통해 쉽게 가능합니다.

고객님께서 해외에서 열리는 ‘Concert At The Sainte - Chapelle Paris 2022’ 예매 문의를 하셨습니다. 어려운 티켓팅은 아니지만, 해외 웹사이트에서 결제가 이루어지고 즉각적인 문의 및 해결이 어렵다 보니 고객님이 직접 예매하시기에는 어려움이 많아 요청하셨습니다.

티켓팅 경우 고객님의 직접 카드 비밀번호 입력 후 결제해야 하는 안심 결제 페이지가 있어 예약 진행에 어려움이 있었지만, Visa 컨시어지는 고객님의 대신 결제 직전 과정까지 예매 절차 진행 후 실시간 통화를 통해 고객님의 직접 예약 확정까지 하실 수 있게끔 도와드렸습니다. 고객님의께서는 안내 종료 후 친절한 도움에 정말 감사하다는 코멘트를 남겨주셨습니다.

티켓 예매의 경우 예매처마다 진행 요건 및 환경이 달라 많은 어려움이 있습니다. 하지만 Visa 컨시어지에서 최대한 진행 가능한 부분을 도와드리고 고객님의 직접 하셔야 하는 부분은 상세하게 안내하여 예매를 도와드릴 수 있습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기

#호텔바우처 #유효기간연장요청 #영국 #프랑스

해외 호텔 바우처 연장 및 환불 요청도 Visa 컨시어지를 통해 진행하실 수 있습니다.

고객님께서 코로나 장기화로 해외 출국이 어려워지자, 기존 예약한 호텔 이용이 불가하여 호텔 측에 환불 요청이 가능할지 Visa 컨시어지로 문의하셨습니다.

Visa 컨시어지는 고객님의 대신하여 영국 에든버러와 프랑스 파리에 있는 호텔에 바우처 환불 요청을 위해 이메일 및 유선으로 여러 번 연락하였습니다. 그 결과 해당 바우처 환불은 불가하지만, 유효기간 연장이 가능한 점을 확인하였고 추가 커뮤니케이션을 통해 바우처 연장 및 환불 정보를 안내받아 고객님의 공유해 드렸습니다. 안내 종료 후 고객님의께서는 시간 절약은 물론 정확하고 친절한 응대에 고맙다는 인사를 남겨주셨습니다.

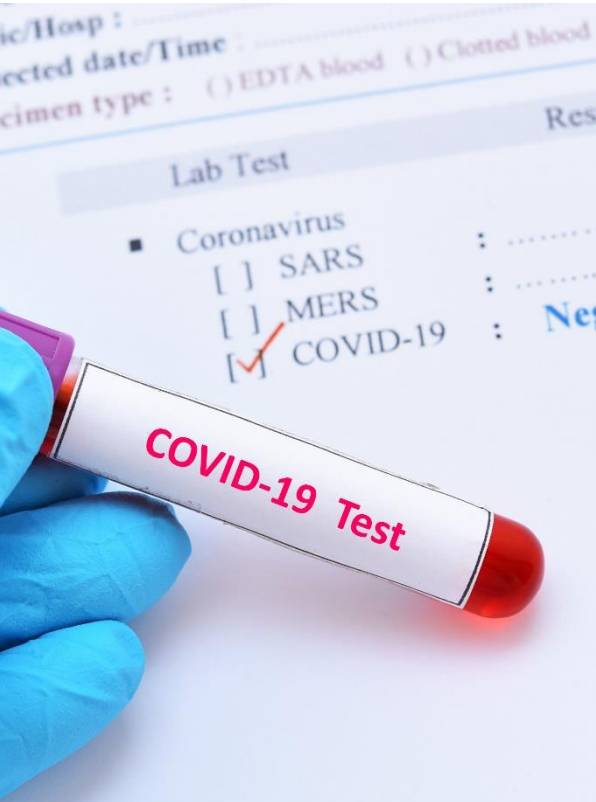
해외에 주재한 호텔 측과 연락할 수 있는 수단이 유선 또는 이메일이 대부분이라 연락 원활하지 않아 소통에 어려움을 많이 겪으실 수 있습니다. 하지만 Visa 컨시어지는 지속적인 연락과 발 빠른 대처로 고객님의 요청을 신속하고 정확하게 처리할 수 있습니다.

VISA



Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#PCR테스트 #예약변경 #결과지수령문의 #두바이

해외에서 입국을 위해 필요한 PCR 테스트 예약도
Visa 컨시어지를 통해 확인 및 변경이 가능합니다.

고객님께서 두바이에서 국내 입국을 위해 예약하신 현지 PCR 테스트 예약과 관련하여 검사 결과 도출 시간이 빠른 상품으로 변경 도움을 요청하셨습니다.

Visa 컨시어지는 고객님의 입국 일정에 맞도록 빠르게 현지 업체를 통해 확인 후 고객님의 테스트 예약 일정 변경을 도와드렸습니다.

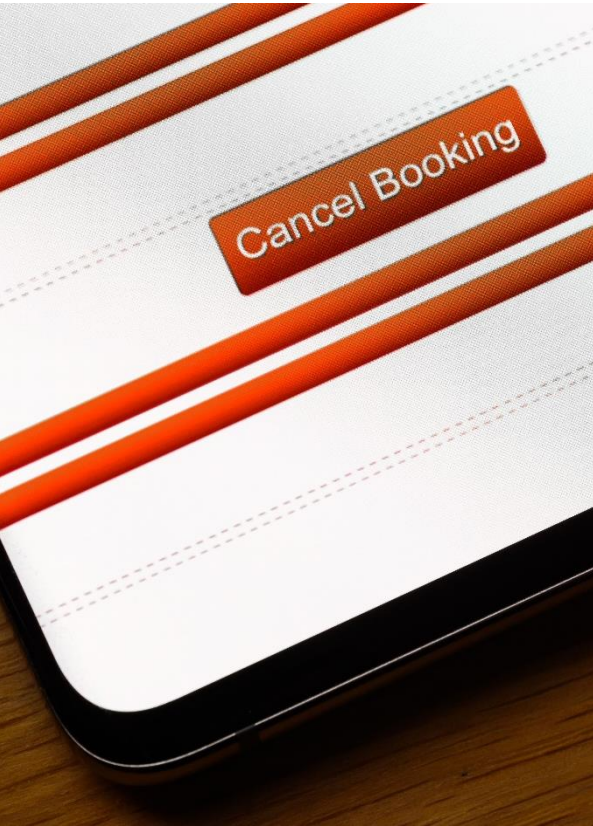
검사 이후 고객님의 테스트지 수령 예상 일자가 넘도록 결과지를 받지 못해 다시 확인 도움 요청을 하셨습니다. Visa 컨시어지는 실시간으로 해당 업체와 연락 후 업체 실수로 발송이 빠진 점을 확인하였고 고객님의 빠른 결과지를 받을 수 있게끔 강력하게 요청하였습니다.

해외에서 불안하셨을 고객님의 신속하고 세심하게 실시간으로 응대해 준 Visa 컨시어지 덕에 무사히 여행을 마치고 입국할 수 있어 감사하다는 말을 전해주셨습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#해외호텔예약취소 #광

예상치 못한 예약 취소에 대해 발생하는 페널티도 Visa 컨시어지를 통해 피해 없이 진행할 수 있습니다.

고객님께서 광에 있는 두짓타니 리조트를 예약하셨는데, 가족 중 한 분이 갑작스럽게 중환자실에 입원하게 되어 급하게 취소해야 하는 상황이셨습니다. 이미 무료 취소 기한이 지난 상태에서 Visa 컨시어지에 호텔 측에 연락하여 대신 취소를 도와줄 수 있을지 문의하셨습니다.

Visa 컨시어지는 고객님의 상황을 자세하게 파악한 후 호텔 측에 연락하여 고객님의 상황을 상세하게 설명하여 무료 취소 기간이 지났음에도 별도 페널티 없이 예약 취소가 가능하게끔 도와드렸습니다.

다만, 고객님의 직접 연락해야 예약 취소가 가능한 점을 확인 후 언어 소통에 어려움이 없도록 호텔에 한국어가 가능한 직원이 상주하고 있는 점을 추가 확인하여 안내해 드렸습니다. 고객님의께서는 예약 취소가 무사히 될 수 있도록 상세한 안내와 도움에 감사하다는 메시지를 남겨주셨습니다.

해외에서 일어날 수 있는 예상치 못한 상황에서 Visa 컨시어지는 현지 업체와 원활한 소통을 통해 고객님의 피해 없이 원하는 결과를 얻으실 수 있도록 도와드립니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#해외신용카드분실 #분실확인 #현장결제도움 #베트남

해외 현지에서 카드 분실로 곤란한 상황에서도

Visa 컨시어지를 통해 확인 및 대처가 가능합니다.

고객님께서 베트남 여행 중 레스토랑에서 식사 후 신용카드를 분실한 사실을 알게 되었습니다. 웬지 호텔 체크인 때 신용카드를 두고 온 것 같아 Visa 컨시어지에 호텔에 분실된 카드가 있는지 확인 요청을 하셨습니다.

Visa 컨시어지는 바로 호텔 측에 연락하여 고객님의 분실된 신용카드가 호텔에 있음을 확인 후 고객님의 내용 공유 후 안심시켜 드렸습니다.

추가로 카드 분실로 인해 당장 레스토랑 결제에 어려움을 겪는 고객님의 위해 레스토랑 직원과 영어로 자세하게 소통하여 현재 상황 공유 및 일부 금액 선지불 후 호텔에서 신용카드 수령하여 나머지 금액 지불이 가능하게끔 도와드렸습니다.

해외여행 중 예상치 못한 일로 당황하실 수 있습니다. Visa 컨시어지는 이러한 상황에서도 **확실한 의사소통**과 **신속하고 정확한 대처**로 고객님의 문제를 해결할 수 있도록 도움을 드릴 수 있습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기

#해외여행 #공항수하물 #분실물확인요청

해외 공항에서 발생하는 수하물 분실 상황도

Visa 컨시어지를 통해 확인 및 대처가 가능합니다.

고객님께서 유럽 여행 중 항공편을 통해 파리-나폴리 구간을 이동하는 과정에서 개인 수하물 가방 하나가 누락된 사실을 알게 되었고, 해당 분실물을 찾기 위해 Visa 컨시어지에 도움을 요청하셨습니다.

Visa 컨시어지는 항공사 측에 연락하여 고객님의 항공편과 수하물의 택 번호 및 색상, 크기 등 상세한 정보를 전달하여 빠르게 수하물 위치 확인을 요청하였습니다. 그리고 수하물 이동 예정 스케줄을 확인하여 여행 중간에 쉽게 받으실 수 있도록 조율하였고, 혹시나 중간에 습득이 어려운 경우를 대비하여 다음 여행 목적지로 발송할 수 있게끔 꼼꼼히 확인하여 도움을 드렸습니다. 그 결과 무사히 분실물을 습득할 수 있었고 고객님의께서는 무사히 여행을 마칠 수 있어 감사하다는 메시지를 남겨주셨습니다.

개인 필요 물품이 들어있는 수하물을 분실할 경우 여행에 큰 지장이 올 수 있습니다. 컨시어지는 이러한 상황에서도 신속하고 정확한 대처를 함으로써 고객님의 문제를 해결할 수 있도록 도움을 드릴 수 있습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#PCR검사소문의 #프랑스

해외 현지 PCR 검사소 정보도

Visa 컨시어지를 통해 확인 가능합니다.

프랑스 신혼여행을 계획한 고객님의께서 니스 지역에 PCR 검사소 관련 문의를 하셨습니다. Visa 컨시어지는 원활한 정보 확인을 위해 고객님의 투숙 예정 호텔 정보를 확인 후 먼저 호텔 측에 근처 PCR 검사소를 문의하였고, 단1곳의 PCR 검사소 정보만 확인할 수 있었습니다.

Visa 컨시어지는 해당 PCR 검사소가 운영하지 않는 등 혹시 모를 상황에 대비하여 대사관, 영사관, 관광청을 통해 PCR 검사소 정보를 확인하였으나 니스 지역 내의 검사소 정보를 받기가 쉽지 않았습니다.

하지만 Visa 컨시어지는 더 나아가 여러 포털과 다양한 루트를 통해 리서치 후 추가로 PCR 검사소 정보를 확보하여 고객님의께 안내해 드릴 수 있었습니다.

시시각각 변하는 코로나 PCR 지침에 걱정하는 고객님의을 위해 Visa 컨시어지에서는 고객님의을 대신하여 정확한 정보를 안내하여 편안한 신혼여행이 되실 수 있도록 도움을 드렸습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#해외현지호텔 #생일이벤트문의 #하와이

해외 현지 호텔의 기념 이벤트 가능 여부도

Visa 컨시어지를 통해 확인 및 진행 가능합니다.

고객님께서 하와이 여행 기간 중 여자친구분의 생일이 있어, 현재 숙박 중인 호텔의 객실 내에 꽃 및 풍선 장식을 통해 기억에 남을 이벤트 준비가 가능할지 호텔 측에 문의 도움을 요청하셨습니다.

Visa 컨시어지는 고객님의 투숙 호텔 정보 확인 후 호텔측과 빠르게 연락하였고, 호텔 측에서는 꽃장식만 제공할 수 있으며, 풍선 장식은 외부 업체를 통해 별도 진행이 가능하다는 점을 확인하였습니다.

이벤트 진행을 위해 꽃장식 경우 호텔 측으로부터 선택 옵션 및 신청서 양식을 전달받아 고객님의 안내 후 원하시는 방향으로 진행되게끔 예약을 완료하였습니다. 풍선 장식 또한 고객님의 원하시는 디자인 및 컬러 선택 내용을 바탕으로 하와이 현지 풍선 업체와 지속적인 소통을 통해 성공적으로 예약을 마칠 수 있었습니다.

고객님이 직접 진행할 경우 번거로웠을 일을 **고객-호텔-외부 업체 사이에서 지속적인 연락을 통해 조율 및 신속한 진행을 도와드리면서** 고객님의 기억에 남으실 특별한 이벤트 준비에 도움을 드릴 수 있었습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기

#해외여행 #공항수하물 #분실물확인요청 #미국

해외 공항에서 발생하는 수하물 분실 상황도

Visa 컨시어지를 통해 확인 및 대처가 가능합니다.

고객님께서 해외여행 중 항공편을 통해 토론토-뉴욕 구간을 이동하는 과정에서 개인 수하물 가방 하나가 누락된 사실을 알게 되었고, 해당 분실물을 찾기 위해 Visa 컨시어지에 도움을 요청하셨습니다.

Visa 컨시어지는 항공사 측에 연락하여 고객님의 항공편과 수하물의 택 번호 및 색상, 크기 등 상세한 정보를 전달하여 빠르게 수하물 위치 확인을 요청하였습니다. 누락된 수하물은 아직 캐나다에 남아있었고, 미국 내 여러 도시를 단기간씩 머무르실 예정이었던 고객님의 일정으로는 미국에서 수령이 무리였습니다. 그래서 몇 주 뒤인 한국 귀국 후 받을 수 있도록 조율 요청을 해주셨습니다.

Visa 컨시어지는 고객님의 요청에 따라 항공사와 지속적으로 스케줄 조정 및 수하물 보관 일정을 조율하였고, 고객님의께서 무사히 분실 수하물을 다시 습득하실 수 있도록 도와드렸고, 고객님의께서는 **신속하고 전문적인 도움**에 감사하다는 메시지를 남겨주셨습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#국내 #가족사진관 #헤어메이킹샵 #추천문의 #가족사진

**국내 가족사진관 및 헤어 메이킹샵 문의도
Visa 컨시어지를 통해 확인하실 수 있습니다.**

고객님께서 오랜 기간 입원 후 퇴원하신 조부모님과 온 가족이 함께 가족사진을 찍기를 희망하셨습니다. 그래서 서울 강남 또는 용산역 인근에 총 6명의 가족이 찍을 수 있는 사진관과 촬영 전 이용할 헤어 메이킹샵 추천을 요청하셨습니다.

Visa 컨시어지는 고객님의 희망하시는 컨셉을 바탕으로 요청하신 지역에서 유명하고 고객 만족도가 높았던 사진관과 근처에 있는 헤어 메이킹샵을 추천해 드렸습니다.

고객님께서 가족들과의 특별한 추억을 사진으로 영원히 남길 수 있게끔 더 꼼꼼하게 검색하여 정보를 제공해드렸고, 고객님의서는 Visa 컨시어지에서 추천한 곳에서 만족스럽게 가족사진 촬영을 마칠 수 있으셨습니다.

Visa 컨시어지는 해외뿐만 아니라 **국내 일상생활 속에서도 언제든지 고객님의 필요로 하는 서비스를 제공해 드릴 수 있습니다.**

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기

#해외골프여행 #해외숙박패키지 #코타키나발루

해외 골프 여행 시 이용 가능한 호텔 및 Visa 혜택도
Visa 컨시어지를 통해 확인하실 수 있습니다.

Visa 플래티넘 카드를 이용하시는 고객님의께서 코타키나발루에서 보낼
골프 여행을 위해 힐튼 호텔 또는 Visa 프로모션을 진행하는 호텔 숙박
견적 및 현지 골프장 3곳 이용 요금을 문의하셨습니다.

Visa 컨시어지는 고객님의 정보 확인 후 각 골프장에 연락하여 요금을
확인하였고, Visa 컨시어지 프로모션이 있는 '상그릴라' 호텔 숙박
옵션을 제시하는 등 고객님의께서 많은 혜택을 누리실 수 있게끔
도와드렸습니다.

Visa 컨시어지는 **골프 및 호텔 업계 관련 전문성을 바탕으로** 해당 요청
건에 대해 고객님의께서 최대한의 혜택과 즐거운 여행이 될 수 있게끔
도움을 드리며 연결이 원활하지 않은 현지 상태임에도 **지속적인 연락과
원활한 의사소통으로 문의 사항에 대한 답변도 전달해** 드립니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#BTS굿즈 #레스토랑추천 #PCR검사소 #라스베이거스

해외 호텔 프로모션 및 현지 레스토랑 추천 문의도
Visa 컨시어지를 통해 확인 가능합니다.

Visa 시그니처 카드를 이용하시는 고객님의께서 라스베이거스 스트립의 '룩소 호텔'과 'MGM 그랜드 호텔' 객실 예약을 통해 얻는 특별 프로모션 혜택으로 'BTS 굿즈'를 받을 수 있는지 확인 문의를 주셨습니다. 더불어 라스베이거스에서 머무는 동안 식사할 만한 레스토랑 추천과 PCR 검사소 정보도 함께 문의하셨습니다.

Visa 컨시어지는 'BTS 굿즈'가 특별 프로모션 코드를 통한 2박 예약에만 증정되는 것을 확인하였고, 고객님의 기존 예약을 취소할 수 있도록 지원하였습니다.

그리고 라스베이거스 현지 추천 식당 및 PCR 검사소 관련 정보를 제공해 드렸으며 고객님의 방문하실 수 있도록 예약 서비스까지 제공하였습니다.

Visa 컨시어지는 현지에서 직접 확인이 어려운 정보 및 장소 추천에 대한 문의도 신속하고 정확하게 응대 가능합니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#USA메가버스예약#미국

해외 현지에서 예상치 못한 예약 오류도
Visa 컨시어지를 통해 대처할 수 있습니다.

Visa 인피니트 카드를 이용하시는 고객님께서 미국의 메가버스 예약 도중 기계적 오류로 진행할 수 없는 상황이 되어 Visa 컨시어지 채팅으로 예약 관련 도움을 요청하셨습니다.

Visa 컨시어지는 고객님의 채팅으로 대화를 진행함과 동시에 메가버스 홈페이지 검색 후 고객님의 대신에 예약을 진행하였습니다. 예약과정에서 필요한 고객님의 카드 정보는 안전하게 수집하였습니다. 예약 후 고객님의 무사히 예약을 마칠 수 있어 감사하다는 인사를 전해주셨습니다.

Visa 컨시어지는 현지에서 예상치 못한 상황에서도 실시간 채팅을 통해 대처할 수 있습니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기

#해외현지 #피트니스시설 #정보문의 #하노이

해외 현지 피트니스 시설 정보 문의도
Visa 컨시어지를 통해 확인하실 수 있습니다.

Visa 시그니처 카드를 이용하시는 고객님의께서 베트남 하노이에 2주간 머무는 동안 이용할 특정 피트니스 시설에 대한 정보를 문의하셨습니다. 더불어 가능하다면 Visa 컨시어지에서 문의하신 특정 피트니스 시설 외 다른 피트니스 시설 옵션 제시도 상관없다고 언급하셨습니다.

Visa 컨시어지는 먼저 고객님의이 문의하신 특정 피트니스 시설에 연락하였고, 이와 함께 대안으로 제시할 다른 피트니스 시설 정보도 함께 수집하여 제공해 드렸습니다. 고객님의은 Visa 컨시어지가 제공한 정확한 정보에 대해 큰 만족감을 표시하셨습니다.

Visa 컨시어지는 고객님의이 문의하신 정보 외에도 다양한 옵션을 함께 제시함으로써 더 나은 선택을 하실 수 있게 도와드립니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기

#해외현지호텔 #부재중문의처리 #분실물관리 #오스트리아

해외 현지 호텔에서 분실한 귀중품도

Visa 컨시어지를 통해 확인 및 수령 가능합니다.

Visa 인피니트 카드를 이용하시는 고객님의께서 오스트리아 여행 중 묵었던 '솔로스 퓨슬' 호텔에서 온 전화를 놓쳐, 다시 해당 호텔과 연락할 수 있도록 도움을 요청하셨습니다. 더불어 호텔 측에서 연락해 온 내용이 호텔에서 분실한 귀걸이에 관한 내용인지도 확인 요청하셨습니다.

Visa 컨시어지는 바로 호텔 측에 연락하였고, 부재중 연락이 고객님의 숙박 기간 중 분실한 귀걸이를 습득에 대한 건임을 확인하였습니다. 이에 Visa 컨시어지는 호텔 측에 고객님의 비용 부담 없이 귀걸이를 택배로 발송해 달라고 요청하였고, 고객님의 무사히 분실물을 되찾을 수 있도록 지원하였습니다.

Visa 컨시어지는 고객님의 해외 현지에서 농친 업체 연락 및 분실물 확인에 있어서 원활한 의사소통으로 적극적인 연락을 통해 문제를 해결할 수 있게끔 도와드립니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#해외현지병원정보 #응급상황 #하노이

**해외 현지에서 건강으로 인한 응급 상황에서도
Visa 컨시어지를 통해 대처하실 수 있습니다.**

Visa 시그니처 카드를 이용하시는 고객님의께서 베트남 하노이 여행 중 장염 증상으로 인해 현지에서 이용할 수 있는 병원 정보를 문의해주셨습니다.

Visa 컨시어지는 바로 의료 담당팀에 연락을 취하였고 해당 요청 건을 인계하여 고객님의 신속하게 도와드릴 수 있도록 하였습니다. 도움을 받으신 고객님의께서는 높은 NPS(고객 만족도) 점수와 함께 개별적으로 지원 서비스에 대한 감사 코멘트도 남겨주셨습니다.

Visa 컨시어지는 해외 현지에서 건강과 관련된 응급 상황에서도 **의료 담당팀을 통해 신속하게 정보 제공 및 대처할 수 있게끔** 도와드립니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#해외직구 #환불처리 #환불절차 #스페인

해외 직구 관련 환불 처리도

Visa 컨시어지를 통해 진행하실 수 있습니다.

고객님께서 해외 물에서 직구로 구매하신 옷과 양말 환불 관련하여 해당 업체에 반품 신청을 하였으나 수거 지연 및 소통에 어려움이 있어 Visa 컨시어지에 도움을 요청하셨습니다.

Visa 컨시어지는 해당 업체인 마시모두띠 스페인으로 전화 및 이메일을 통해 지속적인 연락을 취했고, 반품 요청 관련 진행 상황 및 회수 일정을 확인 후 고객님의게 공유해 드렸습니다.

이후 환불 절차는 원활하게 진행되었으나 일부 상품 금액이 누락되어 2차 확인을 요청하셨습니다. Visa 컨시어지는 업체와 재연락 후 환불이 불가능한 제품이라 발생한 내용인 점을 확인하였고 해당 내용을 고객님의게 공유해드렸습니다.

Visa 컨시어지는 해외 직구와 관련된 환불 처리 문의도 꼼꼼하게 확인 후 자세한 답변을 제공해 드립니다.

VISA

Customer Review

Visa Concierge 바로가기



#해외항공사 #항공권취소 #항공권환불

해외 항공사 항공권 취소 및 환불 처리도

Visa 컨시어지를 통해 해결하실 수 있습니다.

고객님께서 점점 심각해지는 코로나가 걱정되어 한 달 뒤 계획했었던 여행을 취소하기로 하고, 이용 예정이었던 에어로 멕시코에 항공 여행권 취소 및 환불을 위해 연락하였습니다. 하지만 해외 항공사라 연락이 잘 닿지 않는 등 취소 및 환불 절차에 어려움을 겪자 이를 해결하기 위해 Visa 컨시어지에 도움을 요청하였습니다.

Visa 컨시어지는 해당 항공사인 에어로 멕시코 한국 지점뿐만 아니라 미국 지점에도 연락하여 어렵게 항공권 환불에 대해 문의하였고, 환불은 어렵지만 코로나 상황을 고려하여 지급한 금액만큼 추후 사용할 수 있는 바우처로 변경해주겠다는 답변을 받았습니다.

해당 내용을 고객님의게 잘 설명해 드리면서 바우처 변경 마지막 단계까지 항공사와 소통하여 끝까지 고객님의 도와드렸습니다.

Visa 컨시어지는 소통이 어려운 해외 항공사에도 문제없이 고객님의 요청하신 문의 및 희망 사항을 전달하여 원하시는 답변을 받으실 수 있게끔 도와드립니다.

VISA

무엇이든 물어보세요!

Visa 컨시어지는

해외 여행 및 일정을 소화하는
Visa 카드 고객님께 발생하는 모든 궁금증을
신속하고 정확하게 도움 및 해결해 드립니다.

자세한 Visa 컨시어지 서비스는
아래 링크를 통해 확인하세요!

[\[Visa 컨시어지 서비스 보러가기 \]](#)

A woman with long brown hair, wearing a brown knit sweater and a watch, is sitting on a train. She is looking out the window with a smile while holding a smartphone. The background shows a blurred cityscape.

THANK YOU

언제 어디서든
#Visa와함께