

Budapest, 2010. október 14.

## A Vodafone-é Magyarország legkiválóbb mobilkommunikációs ügyfélszolgálat

A „Kiválóság az Ügyfélszolgálatban 2010” versenyben 19 neves szervezet vett részt a banki, biztosítási, telekommunikációs és kereskedelmi szektorokból, valamint a közszolgáltatók piacáról. A nagyvállalati személyes ügyfélszolgálatok kategóriájában második, míg a call centerek esetében harmadik helyett szerzett a Vodafone Magyarország a hazánk leginkább ügyfélbarát ügyfélszolgálatait vizsgáló versenyben.

A megmérettetés a személyes és a telefonos ügyfélkezelés színvonalára koncentrált az idén. A résztvevő cégeknél több hónapon át próbavásárlások sorozata zajlott, valamint több mint 6 000 ügyfelet kérdeztek meg, ami közel 100 000 kérdést jelentett az értékelési folyamat során. A díj odaítélése a komplex tesztek eredményei és szakmai értékelés alapján történt. A megmérettetés szakmai háttérét a ClientFirst Consulting Kft., a Humán Erőforrás Alapítvány és a Budapesti Kommunikációs és Üzleti Főiskola, míg jogi háttérét az e|n|w|c nemzetközi jogi tanácsadó iroda biztosította.

*„Az idei évben induló vállalatokra is igaz volt, hogy kiemelt hangsúlyt fektetnek az ügyfélszolgálatra, igyekeznek napról-napra fejlődni ezen a területen. Mindkét kategóriában kimagasló eredmények születtek, ebből is látszik, hogy csak a legbátrabbak neveztek be a versenybe. A telefonos ügyfélszolgálat kategóriában az átlageredmény 86%, míg a személyes megkérdezés kategóriájában 87% volt. Mindkét területen az ügyfélfogadás, az ügyfélszolgálat, a munkatárs értékelése valamint a búcsúzás témakörét járták körbe a „titkos vásárlók”. Az összesített adatokból kiderült, hogy a rangsort nagyban befolyásolta a kapcsolódó termékekre való figyelemfelhívás, a telefonos ügyfélszolgálati munkatársaknak kevesebb mint 70%-a élt ezzel a lehetőséggel.”* – összegezték a verseny tapasztalatait a szervezők.

*„Nagy megtiszteltetés és öröm a számunkra ez a szakmai elismerés, amely megerősíti bennünk, hogy jó úton haladunk. Meggyőződésünk, hogy egy olyan versengő iparágban, mint amilyen a mobilkommunikáció, csak akkor lehetünk sikeresek, ha gondolkodásunk középpontjába ügyfeleinket helyezzük, és mindenben, amit teszünk, a szakmai kiválóságra törekszünk. Legyen ez az általunk nyújtott szolgáltatások köre, az ügyfeleink igényeihez igazított okostelefon-portfólió, a kiváló minőségű mobiladat hálózat, a telefonos ügyfélszolgálatunk vagy éppen az üzlethálózatunk. Ehhez nélkülözhetetlen, hogy vállalatunk minden alkalmazottjának egyben annak képviselőjévé is kell válnia. Ennek részeként rendszeresen találkozunk ügyfeleinkkel, legutóbb például a Facebook-on jelentkezők a menedzsmenttel reggeliztek. Mindemellett a Vodafone összes munkatársa, dolgozzék bármely területen, havonta felhív néhány előfizetőt, hogy a cégünkkel kapcsolatos tapasztalatairól és javaslatairól beszélgessenek.”* - mondta Podhorányi László, a Vodafone ügyfélkapcsolati vezérigazgató-helyettese.

*Sem az emberi erőforrások képzésében, sem a technológiai fejlesztésekben nem állhatunk meg, ha a legkiválóbbak akarunk maradni. Ezért kezdtük meg annak a beszéd felismerő rendszernek a kifejlesztését, amelynek révén a XXI. századi intelligens ügyfélszolgálat úttörői kívánunk lenni Magyarországon. Fenti erőfeszítéseink sikerét bizonyítja a „Kiválóság az Ügyfélszolgálatban 2010” versenyben elért kiemelkedő helyezésünk, amely ügyfeleink pozitív tapasztalatainak köszönhető”* - tette hozzá Podhorányi László.

## **A díjazottak sorrendben:**

### *Call-center kategória*

1. helyezett – Provident Pénzügyi Zrt.
2. helyezett – Állami Autópálya Kezelő Zrt.
3. helyezett – Vodafone Magyarország Zrt.

### *Személyes kategória - nagyvállalatok*

1. helyezett – Állami Autópálya Kezelő Zrt.
2. helyezett – Invitel Távközlési Zrt.  
- Vodafone Magyarország Zrt.
3. helyezett – GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt.

### *Személyes kategória – kis- és középvállalatok*

1. helyezett – Neckermann-utazás Szolgáltató Kft.
2. helyezett – Openhouse Ingatlan Franchise Hálózat
3. helyezett – Vöröskő Kft. – Euronics Műszaki Áruház

További információ:

**Fülöp Szilvia**

Vodafone Magyarország

+36 70 333 2555

[sajto@vodafone.hu](mailto:sajto@vodafone.hu)

**Jaczkó Viktória**

Eurolex Consulting

+36 70 427 9947

[viktorija.jaczko@eurolex.hu](mailto:viktorija.jaczko@eurolex.hu)