

Budapest, 2010. november 25.

Aranyérmes a Vodafone Ügyfélszolgálat

Mindhárom meghirdetett kategóriában aranyérmet szerzett, és ezzel kiérdemelte a 'Best of Call Centers' díjat is a mobilszolgáltató a GfK Hungária Piackutató Intézet által alapított versenyen

A világ negyedik legnagyobb piackutatója, a több mint 100 országban működő GfK Csoport magyar leányvállalata, a GfK Hungária Piackutató Intézet a Humán Erőforrás Alapítvánnyal együttműködésben, a Magyar Marketing Szövetség és a Direkt Marketing Szövetség szakmai támogatásával hazánkban is megrendezte a Top 10 Call Center-díj elnevezésű versenyét. A felmérés speciálisan képzett telefonos próbavásárlók részvételével zajlott, így az eredmények nemcsak minden szempontból objektívek, hanem részletesen kielemezhetők is. Az értékelés során számos szempontot vettek figyelembe a GfK Hungária szakértői. Figyelmet fordítottak többek között az általános ügyfélkezelésre (pl. az automata rendszer érthetőségére, az ügyintézőhöz való eljutás sebességére, az ügyintézés hatékonyságára, az ügyintéző segítőkészségére és szakértelmére), a problémamegoldás hatékonyságára (ezen belül a beérkező panaszok rendezésének arányára és a problémás ügyfelek kezelésére) és az értékesítés támogatására is.

A Vodafone, mind az általános ügyfélkezelés, a problémamegoldás, és az értékesítés kategóriában a legjobbnak bizonyult a távközlés ágazatban, ezért a három aranyérem mellett, kiemelkedő teljesítményének elismeréseképp „Best of Call Centers” díjban is részesült. Mindezek mellett az „Együtt a Minőségi Ügyfélkapcsolatokért” díjat is átvehette, mellyel a Humán Erőforrás Alapítvány a Vodafone ügyfélkapcsolati területen végzett kiemelkedő szakmai munkájáért és az együttműködésért mondott köszönetet.

Podhorányi László, a Vodafone ügyfélkapcsolati vezérigazgató-helyettese a díj kapcsán elmondta: „Nagyon örülünk ennek a rangos szakmai elismerésnek, mivel hiszünk abban, hogy a telekommunikáció világában is csak az a cég lehet sikeres, amely az ügyfeleit helyezi gondolkodása középpontjába. Különösen büszke vagyok arra, hogy mindhárom meghirdetett kategóriában első helyezést értünk el, mely megerősíti bennünk, hogy az ügyfélszolgálati munka valamennyi területén jó irányba haladunk. Nagy megtiszteltetés számunkra, hogy a „Best of Call Centers” díj mellett a Humán Erőforrás Alapítvány szakmai elismerését is átvehettük. Számunkra ez azt jelenti, hogy a telekommunikációs iparágban mi kezeljük legmagasabb színvonalon előfizetőink igényeit, melyért ezúton is szeretnék köszönetet mondani valamennyi munkatársunknak!”

További információ:

Fülöp Szilvia

Vodafone Magyarország

+36 70 333 2555

sajto@vodafone.hu

Jaczkó Viktória

Eurolex Consulting

+36 70 427 9947

viktorija.jaczo@eurolex.hu