

Sajtóközlemény

Budapest, 2011. július 6.

A Vodafone aranyérmes ügyfélszolgálatára második évfordulóját ünnepli Miskolcon

Két évvel ezelőtt kezdte meg működését Miskolcon a Vodafone Regionális Ügyfélszolgálati Központja. A Város és a Vodafone együttműködésének eredményeként ma már közel 300 magasan képzett munkatárs dolgozik azon, hogy a szolgáltató ügyfelei a legkiválóbb kiszolgálásban részesüljenek.

„Mára szinte az összes ügyfélkiszolgálásért felelős csoport megtalálható a miskolci központban. A dolgozók magasan képzettek, összesen több mint 11 ezer órnyi oktatást követően kezdték meg munkájukat Magyarország legkiválóbb ügyfélszolgálatán. Minden egyes állásra több mint húszan jelentkeztek, így a Vodafone-nak alkalma volt kiválasztani a legjobbakat. A 28 éves átlagéletkorral bíró munkatársak az elmúlt két évben közel 1,6 millió beérkező hívás kezelése mellett 150 ezer számhordozási kérést is teljesítettek a miskolci központban, ezzel is erősítve a Vodafone előfizetők egyre népesebb taborát.” - mondta el Podhorányi László, a Vodafone ügyfélkapcsolati vezérigazgató-helyettese.

A kezdetek óta nagy hangsúlyt fektettek a vezetők, valamint az ügyfélkiszolgálás támogatásában részt vevő specialisták kiválasztására és képzésére. Ennek a tudatos munkának köszönhetően mára közel 20 helyi vezetőt neveztek ki a központban, illetve az általános lakossági és nagyvállalati telefonos ügyfélszolgálati tevékenység mellett számos speciális csoport is megkezdte munkáját Miskolcon, ezzel is tovább erősítve az ügyfelek színvonalas kiszolgálását. Ilyen például a számhordozási, számlázási és technikai támogató csoport. Sokat segített ebben a Miskolci Egyetem közelsége is, hiszen a munkavállalók 50%-a rendelkezik diplomával.

A dolgozók kiváló munkáját az eredmények is bizonyítják. 2010-ben elsőként a ClientFirst Consulting, a Humán Erőforrás Alapítvány és a Budapesti Kommunikációs és Üzleti Főiskola közös versenye, a „Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban 2010” igazolta ezt, amelyen a Vodafone az ország legkiválóbb mobilkommunikációs ügyfélszolgálatának bizonyult. Ezt követően pedig a GfK Hungária Piackutató Intézet telefonos ügyfélszolgálatokat vizsgáló versenyében a Vodafone mindhárom kategóriában aranyérmet szerzett, ismét maga mögé utasítva ezzel valamennyi vetélytársát, kiérdemelve ezzel a „Best of Call Centers” díjat is.

A kiemelkedő minőségű munka mellett a Vodafone nagy hangsúlyt fektet a város sport-, és társadalmi életének fejlesztésére is. Ennek példaként az augusztus 4-14. között megrendezendő női ifjúsági kosárlabda Európa-bajnokság telekommunikációs partnereként nyújt majd segítséget a sikeres lebonyolításához.

A Vodafone idén márciusban jelentette be hálózatának modernizációját, amelynek keretében 2012 közepére megvalósítja a „digitális kánaánt”, így a lakosság 99%-a hozzáférhet majd a minden igényt kielégítő, villámgyors mobilinternethez. Miskolc iránti

elkötelezettségünket az is mutatja, hogy a nyár szempontjából legfontosabb balatoni régió kiépítése után elsőként Miskolcon és a megye területén fejeződik be ez a munka. Ennek köszönhetően az itt lakók már augusztus végétől élvezhetik az első lépésben kétszeresére gyorsuló mobilnetet¹, a teljes EDGE, azaz ún. 2,5G lefedettséget, valamint a korábbinál is jobb minőségű hanghívásokat.

További információ:

Fülöp Szilvia

Vodafone Magyarország

+36 70 333 2555

szilvia.fulop@vodafone.com

Egry Linda

Eurolex Consulting

+36 70 938 6890

linda.egry@eurolex.hu

¹ A szélessávú mobilinternet elméleti maximális letöltési sebessége 14,4 Mbit/s-re nő 5,7 Mbit/s-os feltöltési sebesség mellett.