

Budapest, 2011. október 14.

A Vodafone-é Magyarország legkiválóbb elektronikus ügyfélszolgálat

Idén már harmadik alkalommal díjazták azon kiemelkedő ügyfélszolgálattal rendelkező vállalatokat, amelyek megmérettették magukat a Kiválóság az Ügyfélszolgálatban Díj 2011 versenyen. A népszerű pályázaton – amelyet ebben az évben személyes, telefonos és elektronikus kategóriában hirdettek meg – két év alatt összesen több mint 40 vállalat vett részt; idén főként közszolgáltatók, telekommunikációs cégek, utazási irodák, bankok, illetve a franchise és a kereskedelmi szektor képviselői jelentkeztek.

A díj létrehozásának célja a hazai üzleti kultúra továbbfejlesztése. Az eddigi évek tapasztalatai szerencsére azt mutatják, hogy a verseny résztvevői a kezdeményezéstől függetlenül is nagy hangsúlyt fektetnek ügyfeleik minél színvonalasabb kiszolgálására. A megmérettetés az előző évekhez hasonlóan komplex tesztfeladatok és szakmai értékelés alapján történt. A verseny tavasszal indult útjára, az azóta eltelt időszak alatt több mint hatezer ügyfél megkérdezése, és kétezer próbavásárlói teszt után értékelt a zsűri. A verseny ideje alatt az indulók folyamatosan visszajelzést kaptak erősségeikről, illetve az esetlegesen még fejlesztésre szoruló területekről.

A Vodafone ez alkalommal is kiválóan szerepelt, az újonnan létrehozott elektronikus ügyfélszolgálat kategóriában a legjobbnak bizonyult, a call centerek között pedig a tavalyihoz hasonlóan idén is az előkelő harmadik helyet szerezte meg.

Podhorányi László, a Vodafone ügyfélkapcsolati vezérigazgató-helyettese elmondta: „A Vodafone Magyarország valamennyi munkatársa nevében mondhatom, hogy rendkívül boldogok és büszkék vagyunk, hiszen ez egy újabb rangos elismerése ügyfélszolgálatunk kiemelkedő teljesítményének. Meggyőződésem, hogy a mobilszolgáltatók közötti szoros versenyben nemcsak a szolgáltatások kiemelkedő minőségére kell figyelniük, hanem – ahogyan eddig is tettük – ügyfeleinket is kiváló színvonalon kell kiszolgálniuk. Elkötelezettek vagyunk a páratlan ügyfélélmény mellett, és ez a díj is arra buzdít minket, hogy még jobbak legyünk.”

A megmérettetés szakmai háttérét a ClientFirst Consulting Kft. és a Budapesti Kommunikációs és Üzleti Főiskola, míg jogi háttérét az e|n|w|c nemzetközi jogi tanácsadó iroda biztosította.

„A megkérdezett ügyfelek 93 százaléka elégedett volt a Vodafone elektronikus ügyfélszolgálati tevékenységével. Ez annak volt köszönhető, hogy az esetek nagy részében az ügyfélszolgálati munkatársak azonnal és érdemben válaszoltak a beérkező email-ekre. Az udvarias válaszlevelekben konkrét személy válaszolta meg a felvetett problémát, ezen levelek tartalmaztak utalást arra vonatkozóan is, hova tudnak fordulni további felvilágosításért, amennyiben nem volt teljesen kielégítő a kapott válasz” magyarázta Mózes István, a ClientFirst Consulting Kft. ügyvezető partnere.

A díjazottak:

Elektronikus ügyfélszolgálatok kategória

1. helyezett – Vodafone Magyarország Zrt.
2. helyezett – Fővárosi Vízművek Zrt.
3. helyezett – K&H Bank Zrt.

Call center kategória

1. helyezett – Provident Pénzügyi Zrt.
2. helyezett – Mercedes – Benz Hungária Kft.
2. helyezett – N-U-R Neckermann-utazás Szolgáltató Kft.
3. helyezett – Vodafone Magyarország Zrt.
3. helyezett – Fővárosi Vízművek Zrt.

További információ:

Fülöp Szilvia

Vodafone Magyarország
+36 70 333 2555
sajto@vodafone.com

Egry Linda

Eurolex Consulting Kft.
+36 70 938 6883
linda.egry@eurolex.hu