

Sajtóközlemény

Budapest, 2011. október 20.



Négy aranyéremmel díjazták a Vodafone ügyfélszolgálatát

A Best of Call Centers díjat a távközlési szolgáltatók között 2011-ben ismét a Vodafone nyerte el

Csakúgy, mint tavaly, idén is a Vodafone-é bizonyult a legkiválóbb távközlési telefonos ügyfélszolgálatnak a GfK Hungária Piackutató Intézet versenyén. A megmérettetésen általános ügyfélkiszolgálásban, problémamegoldásban és értékesítés-támogatásban is elnyerte az első helyet a szolgáltató, így ágazati legjobbként a Best of Call Centers díjat is kivívta magának.

Idén második alkalommal, bankok, biztosítók, távközlési szolgáltatók, közműszolgáltatók és outsourcing vállalatok részvételével rendezték meg a Call Center Díj 2011 elnevezésű versenyt a GfK Hungária Piackutató Intézet, a Humán Erőforrás Alapítvány, a Magyar Marketing Szövetség, a Direkt Marketing Szövetség és a Magyar Követeléskezelők és Üzleti Információ Szolgáltatók Szövetsége együttműködésének köszönhetően. Az ügyfélszolgálatot működtető cégeket a lehető legkomplexebb módon hasonlították össze, így bármely díjazott komoly elismerésként könyvelheti el sikerét.

A résztvevőket az ún. mystery shopping – magyarul próbavásárlás – módszerrel vizsgálták. Ennek során előre kiképzett, inkognitóban megjelenő próbavásárlók kérések és panaszok ezreivel fordultak az ügyfélszolgálatok képviselőihez. A kérdések célzottak voltak, a beszélgetések minden elemét rögzítették, hogy azokat a GfK Hungária szakemberei később feldolgozhassák, és részletes információkkal szolgálhassanak minden résztvevő számára. Az eredményeket több szempont alapján értékelték, és ágazatonként három kategóriában osztottak ki díjakat:

- **Általános ügyfélkiszolgálás** – könnyű-e eljutni az ügyintézőig, mennyi a várakozási idő, tudott-e megfelelő információval és tanáccsal szolgálni az ügyfélszolgálatos, fontosnak érezte-e magát az ügyfél?
- **Problémamegoldás** – teljes körűen és megnyugtatóan kezelték-e a panaszt, sikerült-e tényleges megoldást találni az ügyfél problémájára és kapott-e megfelelő információt a további lépésekről?
- **Értékesítés támogatás** – képes-e az operátor gyors, pontos és vonzó ajánlatot tenni, amely alapján az ügyfél komolyan megfontolja, hogy igénybe vegye a szolgáltatást?

Podhorányi László, a Vodafone ügyfélkapcsolati vezérigazgató-helyettese a díj kapcsán elmondta: „Örömmel és büszkeséggel tölt el bennünket, hogy a tavalyi év sikerét megismételve idén is mindhárom kategóriában aranyérmet vehettük át, és ezzel megőriztük Best of Call Centers címünket a távközlési vállalatok között. Cégünk valamennyi munkatársa elkötelezett az iránt, hogy ügyfeleink számára páratlan ügyfélményt nyújtsunk, és ez a rangos elismerés is megerősít bennünket abban, hogy jó úton haladunk.

További információ:

Fülöp Szilvia

Vodafone Magyarország

+36 70 333 2555

sajto@vodafone.hu

Egry Linda

Eurolex Consulting

+36 70 938 6883

linda.egry@eurolex.hu