

Budapest, 2012. október 12.

Ismét a Vodafone-é Magyarország legkiválóbb elektronikus ügyfélszolgálat

2009-ben indult útjára a „Kiválóság az Ügyfélszolgálatban Díj” elnevezésű verseny, melynek keretein belül idén már negyedik alkalommal díjazták a legjobbakat. A kezdeményezés népszerűségét jelzi, hogy a rengeteg jelentkező között ebben az évben nem csak kereskedelmi vállalkozások, de egy polgármesteri hivatal is megmérette magát.

A versenyre olyan cégek jelentkezését várták, akik folyamatosan mérik ügyfélszolgálatuk színvonalát, de azok is pályázhattak, akik fontosnak tartják fejlődésük szempontjából megtudni, hogy ügyfélszolgálati rendszerük hogyan állja meg a helyét a saját elvárásaikhoz, illetve a többi piaci szereplőhöz képest. A kitüntetést azon vállalatok nyerhetik el, akik kiemelt figyelmet fordítanak ügyfeleik, vásárlóik kiszolgálására.

A megmérettetés ebben az évben is komplex tesztfeladatok és szakmai kérdések alapján történt, mely idő alatt több mint ötezer ügyfelet kérdeztek meg a vállalatokkal kapcsolatos benyomásaikról, illetve ezeröttszáz próbavásárlói tesztet is értékelték a szervezők. Az elektronikus vevőkezelés kategóriában az érdeklődő e-mailekre adott válaszokat elemezték, amely során 85%-os eredményt értek el a résztvevők, és az is kiderült, hogy az esetek közel felében már 12 órán belül választ kaptak az ügyfelek. A Vodafone az előző évek érmes sikerei után 2012-ben is remekül szerepelt, az elektronikus ügyfélszolgálat kategóriában ugyanis ismét a dobogó legfelső fokára állhatott.

Podhorányi László, a Vodafone ügyfélkapcsolati vezérigazgató-helyettese elmondta: „Az előző évhez hasonlóan, idén is kitörő örömmel fogadtuk a hírt, hogy a Vodafone Magyarország ügyfélszolgálat ismét első helyezést ért el a Kiválóság az Ügyfélszolgálatban Díj "elektronikus ügyfélkezelés" kategóriájában. Óriási elismerés ez valamennyi munkatársunk számára, emellett tovább erősíti bennünk a páratlan ügyfélélmény iránti elkötelezettségünket, melynek eredményeként egyre többen döntenek úgy, hogy bennünket választanak!

A verseny 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 díjazottak:

Elektronikus ügyfélszolgálatok kategória

1. helyezett – Vodafone Magyarország Zrt.
2. helyezett – Porsche Hungária Kft., AUDI Márka
3. helyezett – Fővárosi Vízművek Zrt.

További információ:

Kormos Dalma

Vodafone Magyarország

+36 70 369 9269

sajto@vodafone.com

Egry Linda

Eurolex Consulting Kft.

+36 70 938 6883

linda.egry@eurolex.hu