

Sajtóközlemény

Budapest, 2012. október 17.



Két aranyérmet és ezzel Kiváló Call Center díjakat nyert a Vodafone ügyfélszolgálat

Idén is kiemelkedően szerepelt a Vodafone a GfK Hungária Piackutató Intézet versenyén. A távközlési szolgáltatók között, az „Általános ügyfélszolgálat” mellett az „Online problémamegoldás” kategóriában is Kiváló Call Center díjjal jutalmazták a szolgáltatót.

Harmadik alkalommal indították útjára a TOP 10 Call Center Díj elnevezésű versenyt, a GfK Hungária Piackutató Intézet, a Humán Erőforrás Alapítvány, a Magyar Marketing Szövetség és a Direkt Marketing Szövetség kooperációjának köszönhetően. Csakúgy, mint tavaly, idén is számos bank, biztosító, távközlési-, outsourcing- és egyéb szolgáltató vállalta a megmérettetést, melynek során két hullámban, a lehető legkomplexebb módon hasonlították össze őket. Idén először az online ügyfélszolgálatok teljesítményét is értékelték.

A verseny keretében több mint 2500 hívás és 800 online megkeresés eredményeit dolgozták fel, így hasonlítva össze a hazánkban lakossági szolgáltatást nyújtó telefonos és online ügyfélszolgálatok teljesítményét a különböző kategóriákban. A tesztek során a beszélgetések és a próbavásárlások tapasztalatait rögzítették, melyeket a GfK Hungária szakemberei dolgoztak fel, majd további hasznosítás céljából eljuttatják a versenyzőkhöz. Ennek köszönhetően a résztvevők a díjazáson túl szakmailag jól megalapozott elemzést és tanácsot is kapnak, melynek segítségével évről-évre még tovább fejlődhetnek.

A távközlési szolgáltatók ágazatában 2012-ben is három kategóriában osztottak ki díjakat, melyek közül a Vodafone az "Általános ügyfélszolgálat" és az „Online problémamegoldás” területén állhatott a dobogó legfelső fokára, és így „Kiváló Call Center” elismerésben részesült.

Podhorányi László, a Vodafone ügyfélkapcsolati vezérigazgató-helyettese a díj kapcsán elmondta: *„Vállalati stratégiánk központi eleme a páratlan ügyfélművelés, melynek részeként kiemelt hangsúlyt fektetünk ügyfélszolgálatunk színvonalára. Erőfeszítéseink sikerét jelzik az elmúlt évek rangos elismerései, idén pedig az alig egy hete átvett „Kiválóság az Ügyfélszolgálatban Díj” is. Öröm és megtiszteltetés számunkra, hogy a GfK Hungária 2012-es versenyében két kategóriában is a legjobbnak bizonyultunk. Mindemellett továbbra is azon dolgozunk, hogy ügyfélszolgálatunk kiválóságát az elnyert díjakon túl elégedett ügyfeleink egyre népesebb tábora is hírül vigye.”*

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

