



2017. november 9.

A VODAFONE NYERTE EL AZ IDEI ÉLMÉNYVEZÉR DÍJAT

Az ügyfélszolgálat és ügyfélélmény témában az egyik legrangosabb hazai üzleti elismerés az DEVELOR Élményvezér díj, amelyet 2017-ben a Vodafone nyert el.

Az idei évben ötödik alkalommal készítette el átfogó ügyfélélmény-kutatását a DEVELOR Tanácsadó Zrt., amelyben a vállalati szegmens mélyinterjú és kvantitatív felmérése mellett a lakosság véleményét is megkérdezte. Utóbbi eredményei egy 1.000 fős reprezentatív országos minta alapján megmutatták azt is, hogy az ügyfelek ma Magyarországon kit tekintenek élményvezérnek, vagyis melyek azok a cégek, amelyek kiemelkedő és maradandó ügyfélélményt nyújtanak. Eszerint legnagyobb mértékben Vodafone Magyarország Zrt.-ről gondolják az ügyfelek azt, hogy ez a cég 2017 „élményvezére”.

Szabó Csaba, a DEVELOR Tanácsadó Zrt. vezérigazgatója a kutatás eredményeihez kapcsolódó, az Élményvezér 2017 Díj átadóján elmondta: „Napjainkban fokozatosan növekvő ügyfél elvárások mellett, erősödő versenyben kell helyt állnia a szolgáltatóknak, ha új ügyfeleket szeretnének megnyerni és megtartani őket. Ebben a versenyben csak a legjobbak és az ügyfélélmény fejlesztésbe folyamatosan befektető cégek lehetnek sikeresek!”

„Nagy megtiszteltetés számunkra az Élményvezér díj, hiszen a Vodafone-nál kiemelt figyelmet fordítunk az ügyfélélmény folyamatos fejlesztésére, és arra törekszünk, hogy olyan vállalatot építsünk, ahol minden munkatársunk hozzájárulhat tudásával ahhoz, hogy ügyfeleink a lehető legjobb szolgáltatást vehessék igénybe. Ez a fontos elismerés azt mutatja, hogy nagyon sok ügyfelünk elégedett szolgáltatásainkkal és szívesen ajánlja a Vodafone-t ismerőseinek, üzletfeleinek. Az elismerést szeretnénk megosztani minden magyarországi munkatársunkkal és partnerünkkel, velük együtt dolgozunk továbbra is azért, hogy még jobbak lehessünk” – **mondta Buday Bence, a Vodafone Magyarország Ügyfélélmény és Csatorna Menedzsment Igazgatója.**

Fotó letölthető a DEVELOR médiatárából: <https://www.develor.hu/wp-content/uploads/2017/06/buday-bence-vodafone-szabo-csaba-develor-elmenyvezer.jpg>

További információ:

Ügyfélélmény definíciója: Az érintkezési pontokon – az előzetes tapasztalatok alapján – kialakult benyomás, amelyre egyaránt hatnak racionális és emocionális, tudatos és tudatalatti impulzusok.*

*Copyright DEVELOR Tanácsadó Zrt.

DEVELOR Tanácsadó Zrt.

A DEVELOR 16 országban működő piacvezető tanácsadó vállalként – európai és közel-keleti megbízásainak köszönhetően – kiemelkedő ügyfélélmény (CX) fejlesztési tapasztalatokkal rendelkezik a telekommunikációs, banki, biztosítási, autóértékesítési szektorban, valamint a közművek és közszolgáltatások területén. A DEVELOR az ügyfélélmény stratégia implementációjának, az emberi tranzakciók és kapcsolódó folyamatok fejlesztésének és az operatív vezetői rendszerek kialakításának specialistája, kiemelt tekintettel a front-office munkatársak képzésére és az elkötelezettség fejlesztésére.

www.develor.hu

www.develor.hu/ugyfelelmeny

Az Országos Ügyfélélmény Kutatásról

2017-ben ötödik alkalommal készítette el átfogó országos reprezentatív kutatását a DEVELOR Zrt. a Momentor Kft. bevonásával. A felmérés egyediségét egyrészt az adja, hogy ez az első szektor-független vizsgálat, másrészt hogy a lakosság véleménye mellett a témában leginkább érintett vállalatok (bankok, biztosítók, telekommunikáció, kereskedelem, szállodák, közműcégek) vezetőinek válaszait is magában foglalja, lehetőséget adva a két oldal összevetésére. A lakossági kutatás 1.00 fős reprezentatív minta alapján készült, a kapcsolódó vállalati kutatás 100 felső- és középvezető online és személyes mélyinterjúval megkérdezésével zajlott. A kutatás a Develor Tanácsadó Zrt. megbízásából, a Momentor Research szakmai közreműködésével készült.

Az Élményvezérek díjról

A díjat 2014 óta adja át a Develor azon vállalatoknak, akik az Országos Ügyfélélmény Kutatásban a legjobban szerepelnek, azaz az ügyfélélmény szempontjából a vezető („élményvezér”) cégek. 2014-ben a Vodafone Zrt. és a K&H Bank Zrt. volt a díjazott, míg 2015-ben a UPC Magyarország Kft., 2016-ban a Magyar Telekom, 2017-ben pedig ismét a Vodafone vehette át a díjat.

<http://www.develor.hu/elmenyvezerek/>