

Véget értek az első hazai ügyfélkiszolgálási verseny küzdelmei

Budapest, 2009. október 20. - A szervezők a mai napon összesítették a „Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban Díj 2009” rangos szakmai verseny eredményeit, így hamarosan kiderül, mely vállalat nyújtja a legszínvonalasabb, legügyfélbarátabb kiszolgálást hazánkban. A Magyarországon működő vállalkozások számára indított üzleti verseny konferenciával egybekötött ünnepélyes díjátadóját november 5-én rendezik Budapesten.

A hazai üzleti kultúra markáns fejlődésének első lépése az ügyfélkiszolgálás színvonalának fejlesztése - vallják a „Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban” verseny és díj életre hívói. A „Kiválóság az ügyfélkiszolgálásban 2009” versenyen több mint 20 neves nagyvállalat vett részt a banki és biztosítási, telekommunikációs, franchise, és kereskedelmi szektorokból, valamint az utazási irodák piacáról. Minden résztvevő cégnél négy hónapon át tartó, reprezentatív mintavétel alapján történő titkos próbavásárlások sorozata zajlott. A díj odaítélése a komplex tesztek eredményei és szakmai értékelés alapján történik.

A verseny tapasztalatai azt mutatták, hogy a résztvevő cégek magasra helyezték a mércét, amely a tesztek eredményeinek magas szintjében (a teszt eredmények több cég esetében elérték a 92-93%-ot), valamint abban is megnyilvánult, hogy az élen végzettek és a többi versenyző között csupán néhány százalékos különbségek voltak tapasztalhatók. A verseny érdekessége, hogy nemcsak szakmai ágazaton belül folyt, hanem ágazatok közötti összehasonlításra is lehetőség nyílt a megmérettetés során.

Az idei évben az első vásárlói találkozás került a középpontba, a díj a személyes ügyfélkezelés színvonalára koncentrált. A megmérettetés szakmai háttérét a ClientFirst Consulting Kft. és a Humán Erőforrás Alapítvány biztosította. A díjátadóra 2009. november 5-én a budapesti Corinthia Grand Hotel Royal-ban kerül sor.