

REKOMENDACJA

Projekt przeprowadzony przez Magdalenę Robak

„Doskonalenie jakości obsługi Klienta: Od kontaktu osobistego do budowania procedur” bezpośrednio wpłynął na poprawę funkcjonowania Działu Obsługi Klienta, a tym samym na podniesienie poziomu satysfakcji Klienta.

Poniżej szczegóły:

Zostały opisane procesy Działu Obsługi Klienta na podstawie, których wyróżniliśmy błędy procesowe. Powstały osobne procedury mające na celu wyeliminowanie błędów procesowych. Docelowo wprowadzono system CRM oraz wskaźniki dla Działu Obsługi Klienta.

Efektem projektu jest również poprawa funkcjonowania centrali telefonicznej i merytorycznej obsługi Klienta (nagrywanie rozmów i wykorzystanie opracowanych standardów rozmów). Przygotowane zostały ankiety satysfakcji.

Szkolenie umożliwiło zbadanie kompetencji poszczególnych pracowników Działu Obsługi Klienta, co przełożyło się na wykorzystanie ich potencjału w kontakcie bezpośrednim lub telefonicznym z Klientem.

W związku z w/w realizacją projektu, dynamicznym rozwojem firmy i tym samym wprowadzania nowych procesów i zmiany nadal kontynuujemy współpracę.

Pani Magdalena Robak przeprowadziła również II etap projektu:

„Doskonalenie Jakości Obsługi Klienta, Spotkanie Follow-up”. Następny cykl szkoleń został zaplanowany na drugą połowę 2011 roku

Iwona Horst

Kierownik Działu Obsługi Klienta

