

GWIAZDY JAKOŚCI OBSŁUGI 2022

Już po raz 15 zostały przyznane nagrody Polskiego Programu Jakości Obsługi!
Tegorocznymi laureatami zostali wyłonieni spośród 46 tysięcy firm, z 200 branż.

Tytuł Gwiazdy Jakości Obsługi jest wyjątkowy, ponieważ o jego przyznaniu decydują wszyscy klienci, zgłaszający swoje opinie na portalu jakoscobslugi.pl przez 365 dni w roku. Nominowane przez nich firmy biorą udział w pogłębionym badaniu, realizowanym przez ekspertów Polskiego Programu Jakości Obsługi i SecretClient®.



Przedstawiamy Państwu elitarne
grono Gwiazd Jakości Obsługi 2022!

5.10.15.

allegro



APART



B/S/H/

CENEO



DLF

e.on

enel-med

ERGO
HESTIA

hebe
zdrowie i piękno

ING



KRUK

LG
Life's Good



LUXMED

mediaexpert

MediaMarkt

MEDICOVER

Millennium
bank

NETIA

nju.
mobile

o!x

ORLEN

pepco

PIEKARNIA
HERT

RTVEUROAGD

SAMSUNG

Santander
Consumer Bank

SELGROS
cash & carry

SEPHORA



Cały dla małych!

T...

TOYA



warta.

ERGO HESTIA NAGRODZONA ZA JAKOŚĆ OBSŁUGI

ERGO Hestia, wicelider wśród majątkowych firm ubezpieczeniowych w Polsce, nie zwalnia tempa. W ostatnim czasie wdrożyła kolejne innowacje i rozwiązania, które podnoszą jakość obsługi klienta. Nowoczesność ERGO Hestii idzie w parze z odpowiedzialnością społeczną: wszystkie działania realizowane są zgodnie z polityką ESG. Doceniają to zarówno klienci, jak i eksperci przyznając firmie nagrody takie jak Top Employer czy Gwiazda Jakości Obsługi.



Wśród innowacyjnych rozwiązań ERGO Hestii, z których korzystają jej klienci, znajduje się chatbot, który pomaga w znalezieniu agenta oraz prezentuje ofertę ubezpieczeń majątkowych i życiowych. Inną innowacją jest aplikacja AutoWycena, która umożliwia klientom samodzielną wycenę szkód komunikacyjnych. Narzędzie, wykorzystując sztuczną inteligencję, analizuje uszkodzenia pojazdu i proponuje kosztorys naprawy w kilkadziesiąt sekund. Technologie służą klientom, ale też pośrednikom współpracującym z firmą. Szeroka dystrybucja ubezpieczeń we współpracy z niemal 70 tys. agentów oraz brokerów pozostaje priorytetem ubezpieczyciela.

To, że ERGO Hestia dba o jakość, potwierdzają kolejne niezależne nagrody i wyróżnienia przyznawane firmie przez klientów i ekspertów z branży. W badaniu przeprowadzonym przez Polski Program Jakości Obsługi firma zajęła 1. miejsce otrzymując tytuł „Gwiazda Jakości Obsługi 2022”. Nagroda została przyznana ERGO Hestii już po raz

By zapewnić klientom najwyższą jakość, ERGO Hestia systematycznie udoskonala narzędzia wspierające obsługę, które łączą w sobie najlepsze praktyki z rynku, opinie klientów oraz praktyczne spojrzenie partnerów biznesowych. „Regularnie inwestujemy w programy i technologie, których celem jest odciążenie klienta na etapie likwidacji szkód, a co za tym idzie – podniesienie jakości likwidacji i przyspieszenie wypłat. Rozwiązania pozwalają klientom m.in. na cyfrową obsługę roszczeń czy samodzielną likwidację niektórych szkód” – mówi Łukasz Heinowski, Dyrektor Biura Zarządzania Jakością w ERGO Hestii. Między innymi dzięki nim co piąty klient ERGO Hestii otrzymuje decyzję o wypłacie odszkodowania już podczas pierwszego kontaktu z ubezpieczycielem. Z kolei co drugi klient detaliczny zgłasza szkodę poprzez narzędzia online, takie jak iKonto i formularze na stronie www.

czwarty. Ubezpieczyciel regularnie otrzymuje także wyróżnienia w konkursie Złoty Zderzak, w którym serwisy samochodowe oceniają jakość współpracy z firmami ubezpieczeniowymi. W 2021 roku ERGO Hestia otrzymała także Srebrny Listek CSR Polityki. Spółka regularnie znajduje się na podium Rankingu Odpowiedzialnych Firm. ERGO Hestia zdobywa również uznanie jako najlepszy pracodawca, co potwierdza m.in. nagroda Top Employer 2022. □

ERGO
HESTIA®

www.ergohestia.pl

BSH PO RAZ KOLEJNY NAGRODZONY GWIAZDĄ JAKOŚCI OBSŁUGI

Serwis Fabryczny BSH oferuje swoje usługi użytkownikom sprzętów marek Bosch, Siemens i Gaggenau. To już nie tylko naprawa urządzeń, szybka diagnostyka, profesjonalne doradztwo i wsparcie w zakresie pielęgnacji czy codziennym dbaniu o sprzęt gospodarstwa domowego. To coś znacznie więcej.

Gwiazda Jakości Obsługi to dla Serwisu Fabrycznego BSH ważne wyróżnienie, gdyż docenione zostało kompleksowe podejście do usług serwisowych, jakie prowadzimy. Docenili nas nasi Klienci, co jest bezcenne. W centrum naszego zainteresowania za-

wsze jest człowiek. Skoro on się zmienia, codziennie korzysta z technologii, smartfonów, Internetu, ma większe wymagania, to my dla niego również się rozwijamy i zmieniamy. Tak, by służyć mu wsparciem na każdym polu i w każdej sytuacji. – komentuje Wiktor Mikołajczyk, Dyrektor Pionu Serwisu w BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego. □

B/S/H/

www.bsh-group.com/pl/



▶ Wiktor Mikołajczyk,
Dyrektor Pionu Serwisu w BSH

DŁUG TO PROBLEM, KTÓRY MOŻNA ROZWIAZAC

O branży zarządzania wierzytelnościami wciąż krąży wiele mitów i stereotypów. Od ponad 20 lat firma KRUK S.A., lider zarządzania wierzytelnościami w Europie Środkowej, stara się odczarować postrzeganie całej branży, by nie kojarzyła się z surową windykacją.

Jako prekursor strategii prougodowej KRUK pokazuje, że zadłużenie może przydarzyć się każdemu. Dodatkowo edukuje, jakie rozwiązania mogą wesprzeć osoby zadłużone w wyjściu na finansową prostą, m.in. poprzez kampanie informacyjne czy społeczne, jak chociażby Dzień bez Długów, którego Spółka jest pomysłodawcą i inicjatorem.

- Jakość obsługi naszych klientów jest dla nas bardzo ważna. Należymy do międzynarodowej Grupy Kapitałowej i na każdym z rynków działamy zgodnie z przepisami prawa, normami etycznymi i obyczajowymi. Na tych elementach budujemy zaufanie naszych klientów i partnerów biznesowych – komentuje Tomasz



▶ Tomasz Ignaczak,
dyrektor generalny KRUK S.A.

Ignaczak, dyrektor generalny KRUK S.A. – Jeśli chodzi o obsługę naszych klientów, warto podkreślić, że najważniejsza jest decyzja osoby zadłużonej o wyborze rozwiązania prowadzącego do wyjścia z długu. To na kliencie spoczywa odpowiedzialność za decyzję, czy chce spłacić swój dług rozłożony na raty, czy jednak wybiera drogę sądową. Szanujemy ten wybór. □



kruk.pl

JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA POTRZEBUJE DOBREJ ENERGII

Rozmowa z Krzysztofem Strzeleckim, Prezesem Zarządu oraz Irminą Karpińską, Dyrektorem Marketingu i Sprzedaży Pozapaliwowej w AMIC Polska

AMIC Energy, sieć stacji paliw, należąca do austriackiego funduszu inwestycyjnego AMIC Energy Management GmbH działa w Polsce od 2016 roku. To nowoczesne obiekty, które zostały gruntownie zmodernizowane i spełniają najwyższe standardy rynkowe.

Sieć stacji AMIC Energy jest obecnie największym w Polsce franczyzobiorcą restauracji SUBWAY® - 55 lokalizacji. Każdego dnia stacje odwiedzają klienci, którzy doceniają wysoką jakość oferty i standardy obsługi, czego dowodem jest tegoroczne wyróżnienie Gwiazdą Jakości Obsługi.

Co jest najważniejsze w budowaniu doświadczenia klientów z Państwa marką?

IRMINA KARPIŃSKA: AMIC Energy to 116 miejsc dobrej energii w Polsce, prowadzonych z pasją i zaangażowaniem przez zespół doświadczonych pracowników. Każde z tych miejsc to przede wszystkim ludzie, którzy je tworzą, to oni mają bezpośredni wpływ na doświadczenie konsumenta. Staramy się, aby było ono jak najlepsze już od pierwszego kontaktu z naszą marką. Słuchamy naszych klientów, dlatego wiemy, co jest dla nich ważne i co doceniają. Staramy się sprostać ich oczekiwaniom i trafnie odpowiadać na nowe potrzeby, tak szybko jak szybko zmieniają się realia, w których wszyscy funkcjonujemy.

Czym wyróżnia się marka AMIC na tle innych sieci paliwowych?

KRZYSZTOF STRZELECKI: Działamy na bardzo trudnym rynku. Zakup paliwa to raczej konieczność niż przyjemność. Jak więc sprawić, aby klient czuł się przyjemnie i chętnie do nas wracał?

W przypadku sieci stacji paliw bardzo ważna jest konkurencyjność cenowa i wysoka jakość oferowanych paliw - to gwarantujemy - paliwa na naszych stacjach pochodzą z największej polskiej rafinerii, jednak klienci potrzebują dużo więcej. Potrzebują jakościowej oferty szytej na miarę oraz najlepszej obsługi.

Czego zatem oprócz paliwa mogą oczekiwać klienci?

I.K.: Zapewniamy szeroki asortyment produktów w sklepach AMIC Market czynnych całą dobę. Rozwijamy naszą markę Food Point, pyszne kanapki przygotowane na miejscu, do-



skonałej jakości kawę, która zaspokoi oczekiwania najbardziej wymagających klientów. Dzisiaj stacja paliw to znacznie więcej niż miejsce do zatankowania auta.

Oferta gastronomiczna i produktowa na bieżąco jest dopasowywana do oczekiwań, a atrakcyjność naszych działań promocyjnych ma znaczenie dla naszych odbiorców i wpływa na wysoki poziom ich satysfakcji. Już na 55 stacjach AMIC Energy klienci mogą korzystać z pełnej oferty kultowej marki SUBWAY®. Jesteśmy największym franczyzobiorcą Subway w Polsce. Ofercie towarzyszy świetny serwis obsługi, szkolimy nasz zespół i budujemy standardy, które wysoko oceniają nasi klienci. Od trzech lat z sukcesem rozwijamy program lojalnościowy Driver Club, należy do niego coraz więcej klientów. Przede wszystkim doceniają oni atrakcyjność benefitów wynikających z uczestnictwa w klubie: zniżki i promocje tu i teraz, największy katalog nagród z możliwością wyboru spośród szerokiego asortymentu różnych marek. Dziś konsument potrzebuje informacji bez czekania, dlatego w aplikacji AMIC Energy PL ma dostęp do informacji o wszystkich ofertach, swoich punktach, ale także może sprawdzić ceny paliw w okolicy najbliższej sobie lokalizacji i dokonać dobrego dla siebie wyboru.

K.S.: Naszym zdaniem bardzo ważne jest, by na każdym etapie prowadzenia biznesu myśleć o potrzebie klienta, to motywuje rozwój i prowadzi do tworzenia najlepszych rozwiązań. Kryterium wysokiej jakości jest wpisane w nasze DNA podobnie jak dobra energia, którą chcemy przekazywać na co dzień konsumentom. □



amicenergy.pl