



Gwiazdy Jakości Obsługi

Już 16 rok z rzędu Polski Program Jakości Obsługi wyłonił elitarne grono najbardziej przyjaznych firm. Przyznanie tytułu Gwiazdy Jakości Obsługi stanowi najwyższy wyraz zaufania i lojalności Klientów. To właśnie za sprawą ich głosów, na podstawie opinii zgłaszanych przez cały rok na portalu jakoscobslugi.pl, firmy otrzymują ten wyjątkowy znak jakości.

Przedstawiamy elitarne grono Gwiazd Jakości Obsługi 2023!



Pełna lista Gwiazd Jakości Obsługi 2023 oraz informacje na temat minionych edycji znajdują się na stronie www.jakoscobslugi.pl

WSPIERA GOSPODARKE I UŁATWIA WYJŚCIE Z DŁUGÓW

Z zadłużeniem w Polsce zmagają się około 14 procent społeczeństwa – tak wynika z Indeksu wypłacalności Polek i Polaków i ich postaw wobec zadłużenia*. Wierzytelności te są odzyskiwane m.in. przez profesjonalne firmy windykacyjne, które umożliwiają klientom ich spłatę w ratach.

Liderem branży zarządzania wierzytelnościami w Polsce jest firma KRUK S.A., prekursor strategii prougodowej. Od 25. lat spółka nie tylko rozmawia z osobami zadłużonymi o dostępnych rozwiązaniach umożliwiających wyjście z długów, ale też prowadzi działania z zakresu edukacji finansowej. Są one skierowane do ogółu społeczeństwa. Spółka jest m.in. pomysłodawcą i inicjatorem Dnia bez Długów, który obchodzony jest także w Czechach, Słowacji i Rumunii. - W ciągu tych 25 lat nasza branża cały czas podąża za zmieniającymi się trendami, oferując coraz bardziej nowoczesne rozwiązania technologiczne dla swoich klientów i partnerów biznesowych. Co ważne w końcu zaczęliśmy być traktowani tak, jak każdy inny biznes. Je-

*Indeks wypłacalności Polek i Polaków i ich postaw wobec zadłużenia został przygotowany przez panel Ariadna na zlecenie KRUK S.A. Badanie przeprowadzone 02-05.09.2022 r. wśród osób powyżej 18 roku życia metodologią CAWI.



▶ Tomasz Ignaczak, dyrektor generalny KRUK S.A.

steśmy jednym z ogniw obrotu gospodarczego, które wspiera inne podmioty i instytucje w zachowaniu płynności finansowej. Przede wszystkim jednak jesteśmy po to, aby znaleźć najlepsze rozwiązanie dla naszych klientów, osób zadłużonych. Wszystko po to, aby mogli oni uporać się z długiem. Ostateczna decyzja o wyborze rozwiązania jest jednak w rękach klienta. My dbamy o to, aby bez względu na ten wybór, jakość naszych usług była na najwyższym poziomie - w zgodzie z etyką, prawem i naszymi wartościami. Cieszymy się, że nasi klienci to doceniają – komentuje Tomasz Ignaczak, dyrektor generalny KRUK S.A. należącej do międzynarodowej Grupy KRUK, która jest liderem rynku zarządzania wierzytelnościami w Polsce i Rumunii, a także dynamicznie rozwija się w Czechach, Słowacji, Włoszech i Hiszpanii. □

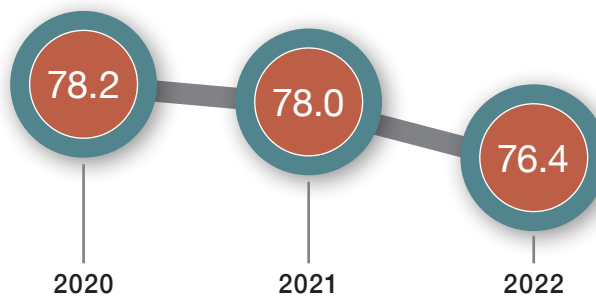
kruk.eu

POZIOM OGÓLNOPOLSKIEGO WSKAŹNIKA JAKOŚCI OBSŁUGI

Polski Program Jakości Obsługi co roku przeprowadza pogłębione badanie satysfakcji konsumentów, które ma na celu wyłonić najprzystajniejsze w Polsce firmy, a także ocenić ogólną satysfakcję Polaków.

W 2020 roku zaobserwowany został nagły wzrost satysfakcji klientów, a ogólnopolski wskaźnik jakości obsługi zanotował historyczny wynik – 78,2%. Analitycy tłumaczyli wzrost satysfakcji klientów, ich obniżonymi oczekiwaniami, wywołanymi trudnościami w prowadzeniu placówek handlowych i usługowych z powodu trwającej pandemii.

Wyniki ostatniej, 16. edycji badania wskazują, że poziom zadowolenia klientów znacznie obniżył się w roku 2022 – spadł o 1,6 p. proc. w stosunku rok do roku i ostatecznie zatrzymał się na poziomie 76,4%. Jest to efekt znacznego wzrostu cen, ponownego problemu logistycznego z dostawami towarów i brakującymi artykułami. Tym razem jednak klienci nie byli już tak wyrozumiali w stosunku do producentów czy handlowców i znacznie słabiej ocenili jakość obsługi. Jakiego wskaźnika możemy spodziewać się w 2023 roku? Według danych



z portalu jakoscobsulgi.pl, nastroje konsumentów wciąż spadają, zwłaszcza w sektorze spożywczym. Na koniec roku możemy więc otrzymać wskaźnik nieprzekraczający 76%. □

jakoscobsulgi.pl