



Przyszłość obsługi klienta według najlepszych

Laureaci Gwiazd Dekady Jakości Obsługi dzielą się sposobami na obsługę klienta przyszłości

15 marca 2017 r., w Międzynarodowym Dniu Konsumenta, najprzystajniejsze marki spotkały się na gali w Business Centre Club, by odebrać Gwiazdy Jakości Obsługi – nagrodę, przyznaną przez społeczność polskich konsumentów. Była to nie tylko okazja do radości z wysokich ocen klientów, lecz także możliwość wymiany doświadczeń w obszarze współczesnych i przyszłych wyzwań w obsłudze klienta.



Wiktor Mikołajczyk,
Dyrektor Pionu Serwisu, odbiera Gwiazdę Dekady Jakości Obsługi dla Serwisu Sprzętu Gospodarstwa Domowego Bosch Siemens Gaggenau Ziemer

B/S/H/



Przemysław Furlepa,
Dyrektor Zarządzający Bankowością Detaliczną w ING Banku Śląskim, odbierając Gwiazdę Dekady Jakości Obsługi zapewnił, że klient nadal będzie w centrum strategii działania banku

ING



Aleksandra Robaszekiewicz,
PR Manager Lidl Polska, dziękuje pracownikom za codzienną, udaną pracę na rzecz satysfakcji klientów, która zaowocowała Gwiazdą Dekady Jakości Obsługi



W debacie na temat przyszłości obsługi klienta, udział wzięli reprezentanci marek: Grupa VSC, SecretClient, Solar, LUX MED, Play, T-Mobile, ING Bank Śląski. Merytorycznym partnerem debaty był Harvard Business Review Polska.

Polski Program Jakości Obsługi już po raz 10. podsumował wyniki całorocznego głosowania konsumentów na najprzystajniejsze marki w Polsce. Poprzez portal jakoscobslugi.pl oraz aplikację Premia360 zostało ocenionych ponad 46 tys. sklepów, banków, instytucji – od lokalnych sklepików, do punktów obsługi dużych sieci handlowych.

NAJLEPSI W DEKADZIE

Jubileuszowe podsumowanie głosów konsumentów wskazało zwycięskie marki na

Poprzez portal jakoscobslugi.pl oraz aplikację Premia360 zostało ocenionych ponad 46 tys. sklepów, banków, instytucji.

rok 2017, oraz te firmy, które dokładały starań przez całe dziesięciolecie, by klient i jego potrzeby stały w centrum strategii. Firmy wyróżniające się w branży w latach 2007-2017 zostały uhonorowane Gwiazdami

Dekady Jakości Obsługi. Przedstawiciele pozytywnie wyróżniających się firm zostali zaproszeni do dyskusji na temat tajemnic ich sukcesu w nagrodzonym dziesięcioleciu oraz wyzwań, które stoją przed nimi w tym zakresie.

Analizy Polskiego Programu Jakości Obsługi wskazują, że kontakt z firmą poprzez internetowe narzędzia jest satysfakcjonujący, szczególnie na tle tradycyjnych form obsługi.

CYFROWY KLIENT TO NOWE WYZWANIA

Wszyscy uczestnicy debaty podkreślali, że współczesny klient aktywnie używa technologii w procesie obsługi. Analizy Polskiego Programu Jakości Obsługi wskazują, że kontakt poprzez internetowe narzędzia jest satysfakcjonujący, szczególnie na tle form obsługi off-line. Najbardziej krytyczne głosy na portalu jakoscobslugi.pl dotyczą korzystania z infolinii, niemal 4 na 10 badanych jest niezadowolonych z tej formy kontaktu z firmą. W kontraście, na obsługę poprzez on-line narzekało tylko 10% badanych, zaś 65% było bardzo zadowolonych.

Obsługa poprzez on-line zebrała 65% pozytywnych głosów na portalu jakoscobslugi.pl.

„TU I TERAZ”

Dla każdej z reprezentowanych branż, cyfrowy klient oznacza inne wyzwania. W przypadku firm telekomunikacyjnych i banków podstawową kwestią obsługi jest oczekiwanie klientów, by usługi i ewentualne przeszkody były usuwane „tu i teraz”. Jak wskazują badania konsumenckie, wie-

le satysfakcji niesie klientom samodzielne rozwiązywanie zaistniałych problemów poprzez narzędzia, które firmy udostępniają: aplikacje, biura obsługi użytkownika. Ponadto, bardzo często klient rozpoczyna kontakt z firmą np. przez aplikację w telefonie, a finał reklamacji, czy zakupu odbywa się w placówce. Nawet dla sieci naziemnych sklepów z odzieżą, proces obsługi nie kończy się wraz ze sprzedażą spodni, czy sukienki, obsługa w różnych kanałach on-line to proces ciągły.

Podstawowym zadaniem obsługi, jest sprostanie oczekiwaniu klientów, by przeszkody zniknęły zaraz po zgłoszeniu, a usługi były dostępne „tu i teraz”.

Zaskakujący może być fakt, że rozwiązania cyfrowe, to również codzienność w branży medycznej. Wielu pacjentów chciałoby porady lub choćby wstępnej konsultacji drogą cyfrową, tak, by wizyta w przychodni miała miejsce tylko wtedy, gdy jest to niezbędne.

SŁUCHAJ KLIENTA

W obliczu tych dynamicznych zmian, które następują w obsłudze, niezmienna pozostaje podstawa wszystkich działań – wsłuchiwanie się w głos klienta. Trzeba jednak nadstawiać ucha tam, gdzie słychać wiarygodny, klientski głos. W tym pomagają rozwiązania portalu jakoscobslugi.pl. Na podstawie analiz opinii o obsłudze, firmy mogą zarówno dowiedzieć się nad czym muszą jeszcze popracować, lecz także prowadzić dialog z klientami. Wiedza z portalu to świetne źródło informacji o usprawnieniach w obsłudze klienta, które sprawią, że łatwiej będzie do siebie przekonać kupujących, a może nawet zostać przyszłą Gwiazdą Jakości Obsługi. •



Anna Rulkiewicz,
Prezes Grupy LUX MED, odbiera Gwiazdę Dekady Jakości Obsługi w imieniu Grupy LUX MED



Włodzimierz Gołębiowski,
Dyrektor Departamentu Rozwoju Biznesu, odbiera Gwiazdę Dekady Jakości Obsługi w imieniu mBanku za docenienie starań przez 10 lat na rzecz najwyższych standardów obsługi



Dace Hocka,
Menedżer Sieci Sklepów, odbiera Gwiazdę Dekady Jakości Obsługi w imieniu Solar

SOLAR



Monika Rasińska,
Kierownik Działu Wsparcia Informatycznego i Jakości Sprzedaży, odbiera Gwiazdę Dekady Jakości Obsługi w imieniu T-Mobile

