



GfK Hungária

Sajtóinformáció

MOST A VEVŐSZOLGÁLATOK VERSENYEZNEK ÖNÉRT!

CALL CENTER DÍJAT ALAPÍTOTT A GfK HUNGÁRIA

Budapest, 2010. szeptember 30. – Top 10 Call Center díjat alapított a GfK Hungária. A nemzetközi tapasztalatok alapján létrehozott díjat szolgáltató vevő- és ügyfélszolgálatok, ún. call centerek nyerhetik el. A jövőben évente megrendezésre kerülő versenyen a szolgáltatók ágazatonként mérettethetik meg magukat. Az egyes ágazatokon belül az általános ügyfélkezelés mellett a problémamegoldást, illetve a telefonos értékesítést, az ún. telemarketing tevékenységet is értékelik majd. A jó teljesítményt elért call centerek egy éven keresztül viselhetik a „Minősített Call Center” címet, míg az ágazatok legjobbjai a „Kiváló Call Center” címmel büszkélkedhetnek majd.

A lakossági viszonylatban szolgáltató vevő- és ügyfélszolgálatok, ún. call centerek összehasonlítását vállalta fel a GfK Hungária Piackutató Intézet, amikor nemzetközi tapasztalatokra alapozva létrehozta a **Top 10 Call Center díjat**. A komoly szakmai érdeklődés közepette szerveződő verseny lehetőséget teremt a szolgáltatóknak arra, hogy szakmai szempontok alapján, hiteles mérés keretében méretessék meg magukat.

„A call centereket működtető cégek részéről erős az igény egy ilyen egyedülálló versenyben való részvételre. A fogyasztók egyre szélesebb köre várja el, hogy ügyeiket sorban állás nélkül, kényelmesen és gyorsan, telefonon intézhessék el. Erre kívánnak reagálni a szolgáltatók egyre jobban kiépített call centereikkel, amelyek az általános tájékoztatás mellett egyre több problémát, panaszt képesek hatékonyan megoldani” – mondta el Pauks Felícia, a GfK Hungária Piackutató Intézet Mystery Shopping vezetője.

A GfK Hungária a Humán Erőforrás Alapítvány és a Magyar Marketing Szövetség szakmai támogatásával a piackutatás egyik speciális ága, a Mystery Calling, az ún. próbahívás metodikájának segítségével méri össze a résztvevő cégeket.

„Fontos, hogy hasonló szolgáltatást nyújtó cégeket mérjünk össze egymással, annak érdekében, hogy valóban megmérkőzhessenek a fogyasztókért” – tette hozzá Pauks Felícia.

Az évente megrendezésre kerülő versenyen a szolgáltatók ágazatokra bontva szerepelnek, így például külön kategóriában mérkőzhetnek meg a pénzügyi szektor szereplői, a köz- és telekommunikációs szolgáltatók, illetve külön indulhatnak a kereskedelmi cégek vevőszolgálatai. Az egyes ágazatokon belül az általános ügyfélkezelés mellett a problémamegoldást, illetve a telefonos értékesítést, az ún. telemarketing tevékenységet is értékelik majd.

A jó teljesítményt elért call centerek egy éven keresztül viselhetik a „Minősített Call Center” címet, míg az ágazatok legjobbjai a „Kiváló Call Center” címmel büszkélkedhetnek majd. Emellett minden résztvevő részletes és testreszabott elemzést kap majd saját teljesítményéről, ügyfélszolgálatáról.

Ma már minden cég fontosnak tartja a fogyasztói értékítélet mellett a szakma megítélését is, nem beszélve azokról az ún. bér call centerekről, amelyek szolgáltatása felértékelődhet a piacon, ha kedvező minősítést szereznek a versenyen. Részükre külön ágazatot hozott létre a GfK Hungária.



„Egy jól felépített verseny minden szereplő számára pozitívumokat ígér. A fogyasztók időt megtakarítva, gyors, pontos információkhoz juthatnak. A résztvevő cégek pedig mindent megtehetnek a fogyasztók megnyeréséért és hozzáadott értéként elnyerhetik elégedettségüket, hűségüket is” – összegezte a verseny előnyeit a GfK Hungária Mystery Shopping vezetője.

Csatlakozzon a GfK Hungáriához a Facebookon! www.facebook.com/gfkhungaria

A GfK Csoport

A GfK Csoport lényegi tudást kínál az iparban, kiskereskedelemben, szolgáltató szektorban és a média területén működő vállalatok számára a piaci döntések meghozatalához. Információk tárházát kínálja és tanácsadó szolgáltatást nyújt három fő szektorban: Custom Research, Kereskedelem és Technológia, valamint Média. A világ negyedik legnagyobb piackutató vállalata 100 országban több mint 10 000 alkalmazottal áll ügyfelei rendelkezésére, közülük közel 100-an Magyarországon dolgoznak. A GfK Csoport forgalma 2009-ben 1,16 milliárd eurót tett ki. További információért keresse fel honlapunkat a www.gfk.com címen, vagy kövessen minket twitteren: www.twitter.com/gfk_group.

További információ:

Pauks Felícia

GfK Hungária Piackutató Intézet

Tel.: (+36-1) 462-3050

Mobil: (+36-30) 248-3838

Fax: (+36-1) 320-1776

E-mail: felicia.pauks@gfk.com