



High Emotional Moments

Απρίλιος 2016

Η επικοινωνία...σήμερα



Always There

Real time

all Digital touch points

Personalized

Always on

Always know

Self care



ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Το όραμά μας ...



στη καρδιά των
πελατών

1

Οι 'Ανθρωποί μας ...



Οι Πελάτες μας ...

“Μοιράζομαι την ιστορία μου μαζί τους”

“Η υπόσχεση που μου δίνουν είναι πλήρως κατανοητή”

“Τηρούν πάντα την υπόσχεσή τους”

“Νοιώθω όμορφα”

Όταν ο πελάτης μας καλεί για 2^η Φορά...

Τον γνωρίζουμε

Είμαστε Αξιόπιστοι

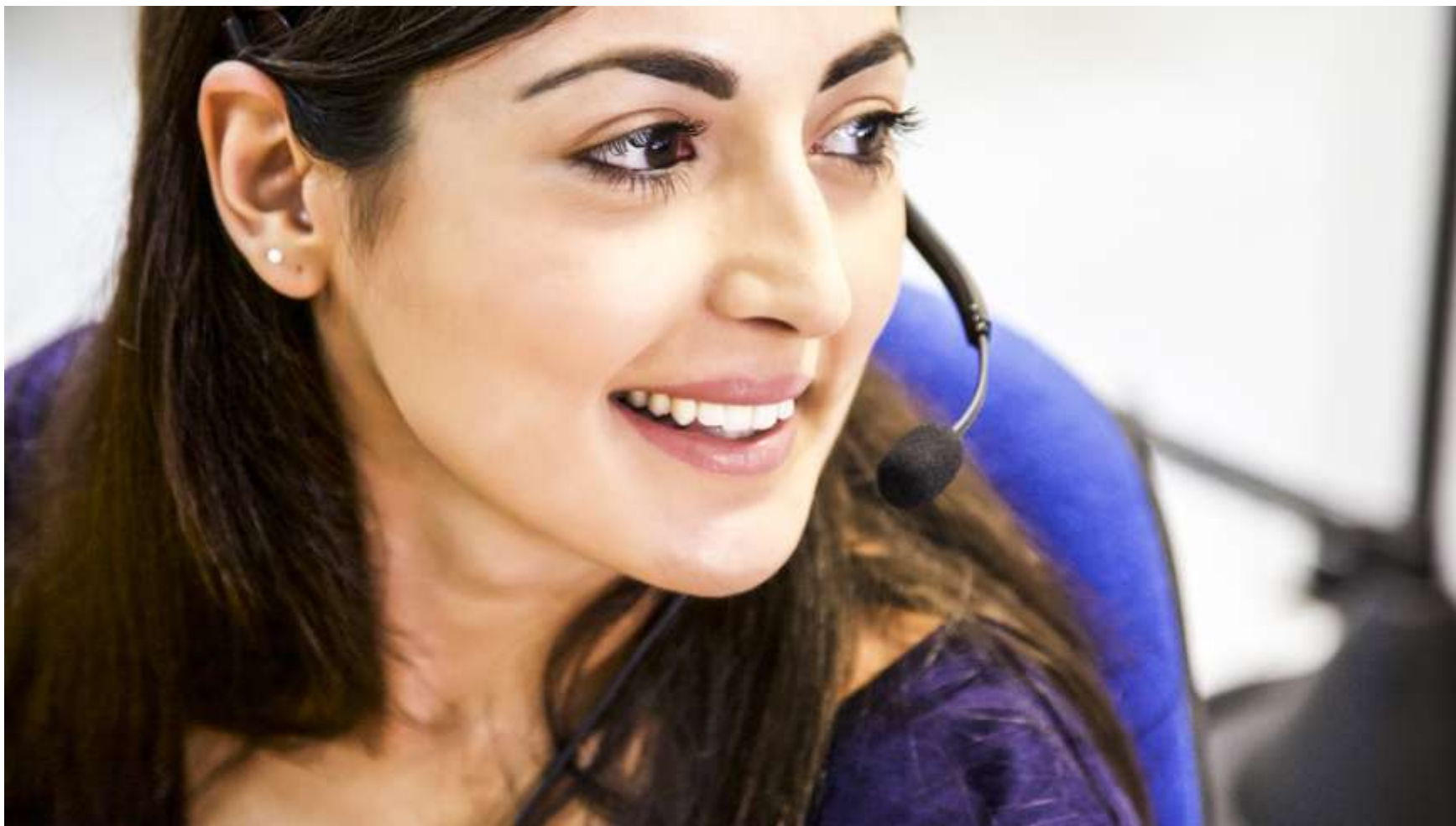
Μας εμπιστεύεται

Δίνουμε λύσεις

Μας γνωρίζει με το μικρό μας όνομα



Τι λένε οι Άνθρωποί μας ...



Αυτά αισθάνονται οι πελάτες μας...

Αλεξ αρτησια

Ελευθερία μέσα από την
πληροφορία.

About @ blog

Διακρίνει αλεξαρτησιας

Όχι, δεν είναι ίδιες όλες οι εταιρείες στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση

Αλεξ αρτησια > ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ > Όχι, δεν είναι ίδιες όλες οι εταιρείες στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση



Author: admin | Apr 14, 2016 | 0 Comments

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Πρόσφατα ξανάκουσα το παραμύθι. Είναι κρίμα και άδικο προς όσες εταιρείες προσπαθούν περισσότερο. Για παράδειγμα σε πρόσφατη σύγκριση Cosmote- [redacted], βρήκα την πρώτη να υπερτερεί σημαντικά. Όχι, έτσι γενικά και αόριστα, ούτε μου έτυχε, ούτε μου φέρονται διαφορετικά επειδή είμαι διάσημος μπλόγκερ. Μερικά ενδεικτικά πράγματα που θεωρώ χρήσιμα ή και σημαντικά:

1. Μπορείς να μπεις στο cosmote.gr και να ζητήσεις να σε καλέσουν. Δηλαδή **δεν πληρώνεις**. Σημαντικό όταν έχεις δουλειά, είσαι σε υπολογιστή και δεν έχεις όρεξη να πατάς κουμπιά μέχρι να βρεις άνθρωπο. Παρομοίως χρήσιμη δυνατότητα να στέλνεις SMS από web client. (Για όσους δεν αντέχουμε να πληκτρολογούμε στο κινητό ή αν τυχαίνει να είσαι στο laptop και είναι επείγον.)

2. Όταν εσύ καλεις το 13888, αυτόματα καταλαβαίνει και σου **προτείνει να μιλήσεις με τον ίδιο εκπρόσωπο**. (Εφόσον είναι διαθέσιμος και εφόσον έχει ξαναμιλήσει για το ίδιο θέμα.) Γλιτώνεις να τα λες πολλές φορές τα ίδια πράγματα.

3. Ποτέ δεν λένε (όπως συχνά κάνουν στην [redacted] "**καλέστε σε λίγο**"). Πάντα καλούν οι ίδιοι. Ούτε χρεώνεσαι, ούτε εκνευρίζεσαι, ούτε ανχνώνεσαι να τους πετύχεις.

4. Μπορείς να στείλεις **έγγραφο με email**. Ενώ άλλες εταιρείες επιμένουν (βλακωδώς) στο fax. Μάλιστα έχουν ειδικό email για όπi χρειάζεται να σταλλεί αντί για fax από email. Εκτός κι αν είστε ο Μειμαράκης, το φαξ έχει πεθάνει και είναι μπτελάς να ψάχνεις να στείλεις.

5. Ενώ μιλάς με εξυπηρέτηση πελατών, **αν χρειαστεί τεχνικός**, τον βάζουν στην γραμμή. Με τη μία. Χωρίς αναμονή και πατήματα πληκτρων. Τριολέ από τα χρήσιμα.

6. Αν και όταν χρειαστεί να πατήσεις νόμισμα για επί-όχιές, **δεν χρειάζεται να περιμένεις να ακούσεις τις οδηγίες για να πάσεις**. Αντίθετα στην Wind πρέπει να πατήσεις ακριβώς το διάστημα μεταξύ του τέλους της

Tags

Author: admin | Apr 14, 2016 | 0 Comments

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

εξυπηρέτηση πελατών, καλές πρακτικές

Πρόσφατα ξανάκουσα το παραμύθι. Είναι κρίμα και άδικο προς όσες εταιρείες προσπαθούν περισσότερο. Για παράδειγμα σε πρόσφατη σύγκριση Cosmote- [redacted], βρήκα την πρώτη να υπερτερεί σημαντικά. Όχι, έτσι γενικά και αόριστα, ούτε μου έτυχε, ούτε μου φέρονται διαφορετικά επειδή είμαι διάσημος μπλόγκερ. Μερικά ενδεικτικά πράγματα που θεωρώ χρήσιμα ή και σημαντικά:

1. Μπορείς να μπεις στο cosmote.gr και να ζητήσεις να σε καλέσουν. Δηλαδή **δεν πληρώνεις**. Σημαντικό όταν έχεις δουλειά, είσαι σε υπολογιστή και δεν έχεις όρεξη να πατάς κουμπιά μέχρι να βρεις άνθρωπο. Παρομοίως χρήσιμη δυνατότητα να στέλνεις SMS από web client. (Για όσους δεν αντέχουμε να πληκτρολογούμε στο κινητό ή αν τυχαίνει να είσαι στο laptop και είναι επείγον.)

2. Όταν εσύ καλεις το 13888, αυτόματα καταλαβαίνει και σου **προτείνει να μιλήσεις με τον ίδιο εκπρόσωπο**. (Εφόσον είναι διαθέσιμος και εφόσον έχεις ξαναμιλήσει για το ίδιο θέμα.) Γλιτώνεις να τα λες πολλές φορές τα ίδια πράγματα.

3. Ποτέ δεν λένε (όπως συχνά κάνουν στην [redacted] "**καλέστε σε λίγο**"). Πάντα καλούν οι ίδιοι. Ούτε χρεώνεσαι, ούτε εκνευρίζεσαι, ούτε ανχνώνεσαι να τους πετύχεις.

4. Μπορείς να στείλεις **έγγραφο με email**. Ενώ άλλες εταιρείες επιμένουν (βλακωδώς) στο fax. Μάλιστα έχουν ειδικό email για όπi χρειάζεται να σταλλεί αντί για fax από email. Εκτός κι αν είστε ο Μειμαράκης, το φαξ έχει πεθάνει και είναι μπτελάς να ψάχνεις να στείλεις.

5. Ενώ μιλάς με εξυπηρέτηση πελατών, **αν χρειαστεί τεχνικός**, τον βάζουν στην γραμμή. Με τη μία. Χωρίς αναμονή και πατήματα πληκτρων. Τριολέ από τα χρήσιμα.

Πως νοιώθουν οι πελάτες μας ...



thank you!