

Η COSMOTE βραβεύτηκε για την εκπαίδευση των ανθρώπων της στην εξυπηρέτηση του πελάτη

Για την εκπαίδευση των ανθρώπων της στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη βραβεύτηκε η COSMOTE στα φετινά Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η βράβευση της COSMOTE στην κατηγορία Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση του Πελάτη (Customer Service Training – Μεγάλος Οργανισμός) αποτελεί ακόμα μία αναγνώριση της πελατοκεντρικής της φιλοσοφίας, αλλά και της έμφασης που δίνει ο Όμιλος ΟΤΕ στην διαρκή εκπαίδευση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων του.

«Προτεραιότητα για τον Όμιλο ΟΤΕ είναι η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη. Θέλουμε να του προσφέρουμε μια ξεχωριστή εμπειρία σε κάθε σημείο επαφής μαζί του, για να συνεχίσουμε να είμαστε η Νο1 επιλογή του για ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Γι' αυτό επενδύουμε σταθερά στη συστηματική και πιστοποιημένη εκπαίδευση των ανθρώπων μας. Με όπλο τη γνώση και τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού μας και αξιοποιώντας τεχνολογίες αιχμής, συνεχίζουμε να δίνουμε λύσεις στους πελάτες μας που καλύπτουν τις σύγχρονες ανάγκες τους δημιουργώντας σχέσεις εμπιστοσύνης», δήλωσε ο κ. Αθανάσιος Στράτος, Executive Director Εξυπηρέτησης Πελατών Ομίλου ΟΤΕ.

Στην Εξυπηρέτηση Πελατών περίπου 4.000 εκπρόσωποι παρακολουθούν συστηματικά ολοκληρωμένα εκπαιδευτικά προγράμματα που αφορούν σε πληροφοριακά συστήματα, εφαρμογές, προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και επικοινωνιακές δεξιότητες. Επιπλέον, το 2014 και 2015, το σύνολο σχεδόν των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ παρακολούθησε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα καλλιέργειας και ενδυνάμωσης κουλτούρας εμπειρίας πελάτη, "Branded Customer Experience Excellence" (BC2X).

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών διοργανώθηκαν για 6η συνεχή χρονιά από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), με στόχο την ανάδειξη και βράβευση κορυφαίων πρακτικών στην εξυπηρέτηση του πελάτη και του καταναλωτή στην Ελλάδα.