

Tele2 запустила обслуживание на китайском для абонентов Московского региона

Альтернативный оператор мобильной связи Tele2 запустил отдельную линию обслуживания в Иркутском контактном центре на китайском языке для абонентов Московского региона. Ранее такую же линию запустили для абонентов из Санкт-Петербурга, Ленинградской и Иркутской областей, Республики Бурятия и Дальнего Востока.

Анализ статистики контактного центра показал, что наибольшее количество обращений от иностранных граждан, не владеющих английским языком, поступает именно от носителей китайского.

Количество запросов на китайском языке возросло на 35% с начала 2017 года. Статистика Tele2 гласит, что 54% обращений связаны с роумингом и условиями звонков в Китай. Больше 30% обращений касаются тарифных планов и 14% – абонентского обслуживания компании.

Оператор запустил китайскую линию для московских абонентов в тестовом режиме несколько месяцев назад и она уже очень востребована. Все обращения обрабатывает контактный центр в Иркутске.

Помимо предусмотренного на линии интеллектуального автоответчика (IVR) на китайском, в звонковом центре также трудятся специалисты, владеющие языком. Чтобы получить консультацию, нужно набрать 888, после чего абоненту предоставят информацию о тарифных планах компании и услуге «Простая география» для льготных звонков в Китай. Чтобы задать вопросы оператору, говорящему по-китайски, нажмите 0. Все уточняющие SMS-сообщения приходят абонентам также на китайском языке.

«Для удобства носителей китайского языка не только запущен интеллектуальный автоответчик, но также работают операторы звонкового центра: они могут проконсультировать абонентов обо всех продуктах и услугах, разрешить любой вопрос и подобрать выгодный тариф или опцию. Запуск отдельной линии на китайском языке для абонентов Московского региона позволит сделать пользование услугами Tele2 для данной категории клиентов еще более комфортным», - рассказала директор по абонентскому обслуживанию Tele2 Наталья Лошкарева.

Напомним, что абоненты Tele2 могут получить консультацию на английском языке, позвонив по телефону справочно-информационной службы 611.

[👍 Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

newsbabr@gmail.com

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: @babr24_link_bot
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: @bur24_link_bot
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: @irk24_link_bot
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: @kras24_link_bot
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: eqquatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)