

В каждой стране TeleTrade говорит с людьми на их языке

Ежегодно сотни тысяч людей впервые приходят на международные финансовые рынки в поисках заработка. И далеко не у всех процесс взаимодействия с брокерскими компаниями проходит гладко. Группа компаний TeleTrade помогает клиентам в решении любых вопросов в регионах присутствия, а сегодня это 26 стран. Как устроена служба клиентской поддержки лидера индустрии, с какими вопросами обращаются люди и почему всегда нужно быть в форме. Об этом – Марина Мокану, главный специалист службы поддержки TeleTrade.

Марина, какие задачи решает служба поддержки клиентов TeleTrade?

Мы решаем любые вопросы, связанные с обслуживанием клиентов в компании. Поскольку TeleTrade предоставляет доступ к торговле с помощью торговой платформы MetaTrader, то, конечно, спрашивают о платформе: как выставить приказ, переустановить, найти ту или иную функцию или, например, индикатор, как изменить цвет интерфейса и прочее. Также мы консультируем по продуктам компании: например, что такое CFD на ETF или на криптовалюту, какой спред по валютной паре, какие типы счёта есть. Разъясняем правила акций, начисления бонусов.



Но ведь вся эта информация есть на сайте компании...

Однако большинство людей предпочитает поговорить с живым человеком. И мы никогда не отворачиваемся. Мы терпеливо разъясняем, принимаем жалобы, претензии, чтобы решить конкретные проблемы и учесть результаты их рассмотрения в нашей работе. Общение с клиентом – это всегда взаимовыгодный и продуктивный диалог.

С какими вопросами клиенты компании обращаются чаще всего?

Чаще всего – по поводу потерянных паролей доступа к личному кабинету или торговому счёту. Как восстановить пароль, что будет с личным кабинетом или средствами на торговом счете, что будет, если пароль попадёт в чужие руки. Также часто спрашивают о сроках вывода средств, начисления бонусов и т. д.

Конечно, наши клиенты получают полную информацию по всем услугам компании. Но человеческий фактор остаётся, и возникают ситуации, когда бывает нужна помощь.

Служба поддержки клиентов – её не часто можно встретить в брокерских компаниях. Почему такая служба есть в TeleTrade?

Это политика TeleTrade. Мы уверены, что служба поддержки необходима. Мы знаем наших клиентов. Человеческий фактор нельзя исключать. Где-то 70% пользователей при любом вопросе хотят найти самый легкий и быстрый способ решения. И это абсолютно справедливо. Так предпочитает поступать большинство людей. Человек не будет копаться в интернете, он постарается найти знатока. Он звонит в службу поддержки, заказывает обратный звонок. И вскоре получает ответ от представителя компании. Скорость ответа зависит от уровня проблемы, однако наличие сервиса уже говорит о нашем отношении к клиенту.

Клиенты из каких стран получают поддержку?

На начало 2018 года TeleTrade работает в 26 странах мира на четырёх континентах: в Европе, Азии, Африке и Северной Америке. У нас есть мультиязычная поддержка. В каждом регионе присутствия мы говорим со своими клиентами на их родном языке.

Из какой страны к вам приходят обращения чаще всего?

Чаще всего к нам обращаются клиенты из России. И это закономерно, ведь в России у TeleTrade очень много клиентов. Российский рынок традиционно важен для бизнеса компании. Первый офис TeleTrade открылся в 1994 году в Москве, и именно с России компания начала развитие сети региональных представительств и офисов.

Если попробовать создать собирательный образ клиента TeleTrade...

Это мужчины и женщины от 25 до 55 лет. Они уже многого добились в жизни, и их усилия сегодня направлены на поиск дополнительных источников дохода. Безусловно, это активные, расчетливые, успешные люди. И в успешности женщины не уступают мужчинам. Они хотят постоянно развиваться, повышать уровень своей финансовой грамотности, расширять горизонт знаний. Наши клиенты живо интересуются мировыми событиями. И, пожалуй, одна из главных черт – всем нашим клиентам как взрослым людям свойственна ответственность.

Пожалуйста, назовите три главных плюса ТелеТрейд.

Высокотехнологичность, современность, надежность.

Сколько Вы работаете в TeleTrade?

Уже 5 лет.

Какие возможности даёт компания для профессионального развития?

Я часто общаюсь с коллегами из других подразделений, и знаю, что в TeleTrade многое решает личная инициатива и креативность. Вы приходите в компанию на стажировку, и по мере роста делаете карьеру, становитесь руководителем. Такой подход помогает каждому сотруднику хорошо понять, как устроен бизнес компании. TeleTrade – это настоящая кузница кадров.

На сайте TeleTrade рассказывают о Ваших победах на международных соревнованиях по бодибилдингу...

Да, бикини-фитнес сначала был просто хобби. Но все изменилось в прошлом году, когда я попробовала силы на турнирах в Праге, Барселоне. Там были первые победы, золотые и серебряные медали. Пришло понимание, что я способна на большее. С осени 2017 года я стала выступать на профессиональных чемпионатах.

Что нужно делать, чтобы прожить яркую жизнь?

Следуйте мечте. Стремитесь искать пути для реализации своей мечты.

Автор: Ярослава Грин © Babr24.com
ЭКОНОМИКА И БИЗНЕС, ОБЩЕСТВО, РОССИЯ 👁 14587
21.03.2018, 09:48 🔄 991

URL: <https://babr24.com/?ADE=174488> Bytes: 6121 / 5023

Версия для печати



👍 Порекомендовать текст

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:
newsbabr@gmail.com

Автор текста: **Ярослава Грин.**

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](#)