

Tele2 лучшая по оценке удовлетворенности клиентов

Среди абонентов Tele2 наиболее высокая доля тех, кто готов рекомендовать оператора своему кругу общения — 44%. Самыми лояльными пользователями услуг Tele2 являются молодые люди 18-24 лет и клиенты в возрасте от 45 лет. К такому выводу пришли эксперты исследовательского холдинга «Ромир».

Tele2 стал лидером по показателю NPS с результатом 44% — такова доля тех, кто готов рекомендовать услуги компании своему окружению, следует из исследования. Оператор опередил ближайшего конкурента по доле «промоутеров» на 6 п. п. по показателю NPS, обладателей третьего и четвертого места — на 10 и 12 п. п.

Индекс поддержки у компании выше, чем у всех других операторов, — равен 11. По этому показателю компания на 8 пунктов опережает ближайшего

Romir



конкурента, и на 17 и 20 — других игроков «большой тройки», у которых он опустился до отрицательных значений. По данным «Ромира», услуги Tele2 наиболее высоко оценивают молодые люди 18-24 лет и зрелая аудитория в возрасте 45 лет и старше.

Авторы указали на создание операторами экосистем услуг как на инструмент завоевания лояльности клиентов, при этом фокус на нетелеком-сервисах усилился во время пандемии.

«В связи с малым количеством игроков рынка и уже поделенными абонентами основной упор операторам приходится делать на сопутствующие услуги, — объясняют в «Ромире». — В последнее время, особенно в период пандемии, ... вырос спрос на интернет, кино и другие услуги. Операторы ищут новые возможности далеко за рамками предоставления услуг связи».

Tele2 первой на российском рынке сосредоточилась на развитии сопутствующих услуг, представив в 2017 году стратегию lifestyle enabler. Компания переосмыслила роль оператора как поставщика услуг связи и предложила клиентам сервисы за рамками традиционного телекома. На завоевание клиентской лояльности работает программа «Больше», которая аккумулирует уникальные предложения от сотен компаний-партнеров. Это скидки на такси, рестораны, кино и развлекательные сервисы, кешбэк на покупки в онлайн-гипермаркетах, бесплатные уроки английского и многое другое.

Ранее эксперты холдинга «Ромир» отмечали лидерство Tele2 в клиентском сервисе. По данным исследования, специалисты службы поддержки компании быстрее других игроков телеком-рынка обрабатывают запросы клиентов. Время ожидания на линии составляет 1 минуту 30 секунд — это почти вдвое меньше, чем у ближайшего конкурента.

TELE2

другие правила

Автор: Александр Макаров © Babr24.com ИНТЕРНЕТ И ИТ, РОССИЯ 👁 5775 11.08.2020, 15:20 📌 1113
URL: <https://babr24.com/?ADE=203732> Bytes: 2600 / 2381 Версия для печати

👍 [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: equatoria@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](#)