

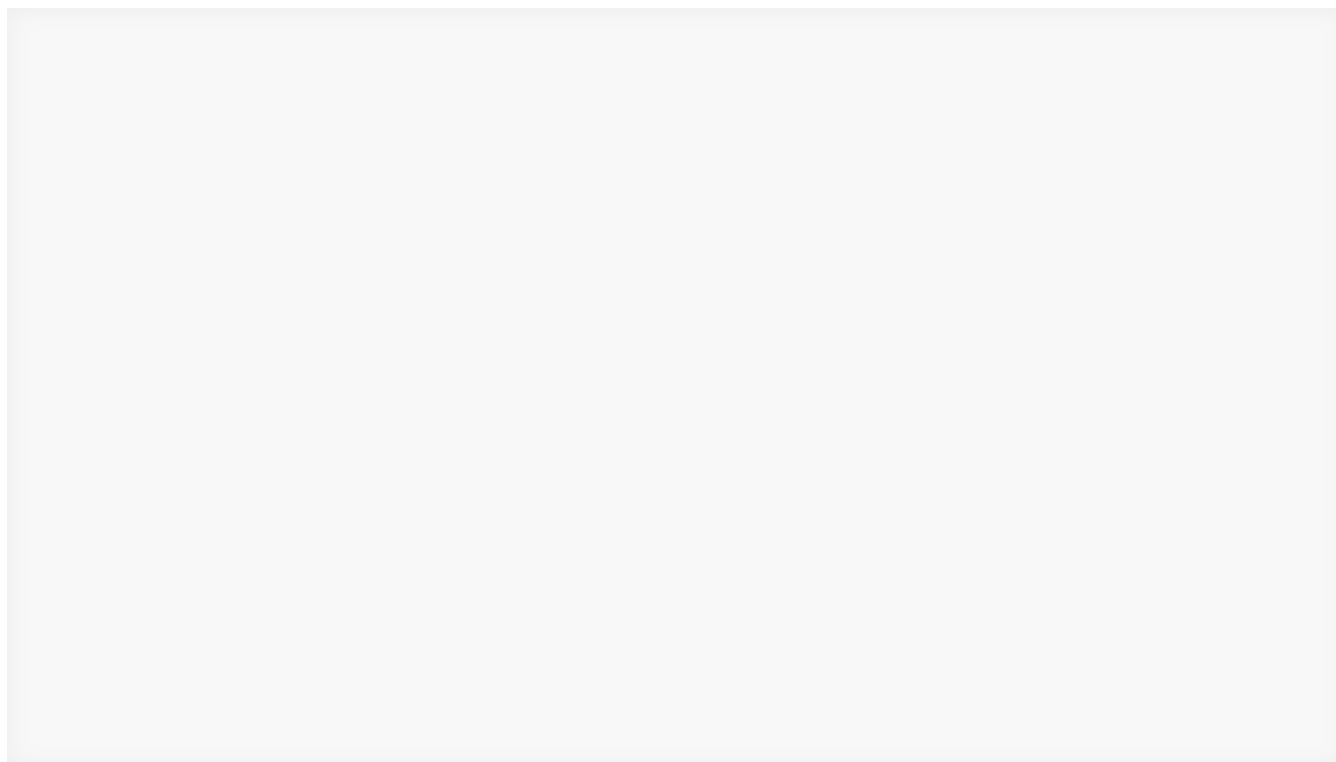
Клиентов Tele2 консультируют лучшие специалисты по сервису в мире

Tele2 предлагает клиентам сервис высокого уровня, так считают эксперты международной премии Top Ranking Performers Awards. Проекты и специалисты компании отличились в восьми номинациях премии, при этом семь наград – золотые.

Международная премия Top Ranking Performers Awards – это высшая отраслевая награда в индустрии контакт-центров. В 2021 году она собрала свыше 2000 участников из более чем 80 стран мира.

Жюри Top Ranking Performers Awards присудило Tele2 награды в восьми номинациях: за лучший клиентский опыт, программу обучения сотрудников для улучшения сервиса, эффективную организацию IT-поддержки контактных центров, профессиональное кадровое планирование, оперативный менеджмент и управление контактным центром. Специалист по реактивному удержанию абонентов Tele2 из Саранска Сергей Горбунов стал лучшим в обслуживании клиентов в мире. В самой престижной номинации «Лучший контактный центр» компания была отмечена серебряной наградой.

Tele2 завоевала высшую награду в категории «Лучшая организация клиентского опыта». Клиент может обратиться в компанию за сервисной поддержкой через любой удобный для него канал коммуникации: позвонить по телефону, задать вопрос в чате на сайте, в мобильном приложении или популярных мессенджерах. Он получает сервис высокого уровня по единым стандартам: клиентоориентированность, доступность, удобство и качество во всех каналах взаимодействия. На вопросы абонентов отвечают специалисты службы личной поддержки, которые работают не по скриптам, показывают самый высокий уровень эмпатии в отрасли и нацелены на решение проблемы клиента.





номинации «Лучшая программа улучшения» (Best Improvement Award) эксперты присудили победу бизнес-школе Tele2 для подготовки управленческих кадров. Она включает систему вебинаров, практических заданий и институт наставников. Как правило, руководящие позиции в сфере клиентского сервиса в Tele2 занимают сотрудники, которые начинали свой путь в должности специалистов личной поддержки. Такой подход обеспечивает высокий уровень внутренней экспертизы и знание потребностей клиентов. Индекс роста сотрудников в 2020 году в департаменте дистанционного сервиса составил 95%. Бизнес-школа готовит управленцев в короткий срок и с высокой эффективностью.

Жюри отметило специалистов Tele2 индивидуальными золотыми наградами: «Лучший руководитель контактного центра» (Лидия Величко); «IT-лидер» (Герман Коломиец); «Лучший операционный руководитель» (Евгения Хогоева); «Лучший специалист по обслуживанию клиентов» (Сергей Горбунов), «Лучший специалист по кадровому планированию» (Анастасия Яхтенфельд). Эксперты оценили эффективное планирование работы контактных центров. В компании действует автоматизированная система прогнозирования, которая учитывает часовые пояса и специфику регионов, помогает распределить ресурсы сотрудников. Благодаря грамотно составленному расписанию операторов, клиенты быстро получают квалифицированную помощь. Время ожидания ответа на линии в Tele2 составляет 46 секунд и является лучшим показателем в отрасли. Клиенты могут решать больше вопросов дистанционно без личного обращения в офис компании.

Елена Юрина, директор по дистанционному сервису Tele2:

«В этом году мы получили сразу восемь наград премии высокой категории: наши специалисты снова завоевали «Оскар» в сфере клиентского обслуживания. Главной для нас всегда была забота о клиенте – его интересы, потребности и ожидания. Специалисты службы личной поддержки стремятся решать вопрос абонента здесь и сейчас, обладают высоким уровнем эмпатии и искренне желают помочь. Жюри оценило не только клиентский сервис, программу обучения персонала, но и вклад наших профессионалов – самые яркие проекты, которые вывели сервис на новый уровень. Это доказывает, что мы по-прежнему задаем тренды в сфере абонентского обслуживания и остаемся лучшими в мире».

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:

irkbabr24@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](#)