

Стратегия human to human Tele2 признана лучшей в индустрии клиентского опыта

Tele2 победила в двух номинациях на конкурсе CX WORLD AWARDS. Сотрудники компании при общении с абонентами действуют нестандартно, зачастую оказывая помощь вне своего профиля.



Международная профессиональная премия вручается за успешные проекты и инновации в индустрии клиентского опыта. Tele2 получила высшие награды за датацентричный подход в обслуживании и фокус на человеческих потребностях клиента.

Эксперты премии CX WORLD AWARDS присудили Tele2 победу в номинации «Лучший человекоцентричный клиентский опыт». В компании реализован подход human to human, что значит «человек для человека». Он ориентирован в первую очередь на человеческие потребности клиента. Реальная помощь, эмпатия и вовлеченность – принципы работы клиентской службы Tele2.

«Суть нашей клиентской стратегии в том, что главным в ней является не продукт или потребитель, а именно человек со всеми его особенностями. Продукты и услуги Tele2 предлагают клиенту новые возможности, делают жизнь удобнее и наполняют ее впечатлениями. При этом мы ориентируемся на его интересы и профиль потребления. Мы за искреннее и человеческое общение, удобство и простоту взаимодействия с компанией. Наши сотрудники готовы помочь клиенту в различных жизненных ситуациях, даже если это выходит за рамки услуг связи. И это не просто эмпатия, а обладание реальными полномочиями для такой поддержки», – рассказала Елена Юрина, директор по дистанционному сервису Tele2.

В компании немало примеров нестандартной помощи клиентам. Сотрудники службы личной поддержки Tele2 готовы помочь абонентам в различных ситуациях. Они соперничают с клиентами и действуют не по шаблонам. В экстренных случаях сотрудники часто помогают вызвать скорую помощь, полицию, службу спасения. Например, в компанию обратился клиент, опаздывающий на самолет, – специалист оперативно узнала, на каких стойках будет регистрация. И пассажир успел на рейс.

Жюри премии также признало лучшей мировой практикой в отрасли датацентричный подход, который применяет Tele2 для удержания клиентов. Компания внедрила систему автоматического подбора предложений для пользователей, исходя из их потребностей и профиля потребления трафика. Это позволило сократить время разговора специалиста с клиентом. В результате внедрения новой логики в 2021 году доходы компании при удержании абонентов выросли на 16%, а количество сохраненных клиентов – на 10%. Более 90% пользователей после взаимодействия со специалистом оценили его работу на «отлично».

Эксперты CX WORLD AWARDS дали высокие оценки и отметили профессионализм сотрудников службы поддержки Tele2 в номинациях: «Лучший цифровой клиентский опыт», «Лидер клиентского сервиса», «Лучший персонализированный клиентский опыт» и «Лучшие инновации клиентского сервиса». Команда Tele2 Retail получила награду за лучшую программу обучения и развития персонала.

В марте 2022 года Tele2 также получила «Хрустальную garnитуру» за проект «Обратная связь от сотрудников – от слов к делу». В специальном мобильном приложении специалисты публикуют идеи, которые помогают улучшить клиентский сервис и внутренние процессы в компании. На площадке «Лаборатория качества» сотрудники мобильного оператора исследуют пользовательский опыт при запуске новых продуктов и услуг.

Автор: Соня Ломачевская © Babr24 ИНТЕРНЕТ И ИТ, ОБЩЕСТВО, ЭКОНОМИКА И БИЗНЕС, ИРКУТСК 👁 14029
06.05.2022, 15:49 🗨 579

URL: <https://babr24.com/?IDE=228504> Bytes: 3372 / 3245 Версия для печати

👍 Порекомендовать текст

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- Телеграм
- Джем
- ВКонтакте
- Одноклассники

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:



Автор текста: **Соня Ломачевская**, журналист.

На сайте опубликовано **447** текстов этого автора.

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: @babr24_link_bot
Эл.почта:

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта:

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь

Телеграм: @bur24_link_bot

эл.почта:

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: @irk24_link_bot

эл.почта:

Красноярск: Ирина Манская

Телеграм: @kras24_link_bot

эл.почта:

Новосибирск: Алина Обская

Телеграм: @nsk24_link_bot

эл.почта:

Томск: Николай Ушайкин

Телеграм: @tomsk24_link_bot

эл.почта:

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"

Телеграм: @babrobot_bot

эл.почта:

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта:

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)