

**De ce sunt importante sondajele
de satisfacție a clienților pentru
succesul unei companii**

Un studiu de caz Valoris Center pentru o
companie din **industria utilităților**



Industria

Sectorul utilităților este unul dintre cele mai importante sectoare ale economiei globale, esențial pentru funcționarea eficientă a tuturor sistemelor.

Sectorul energetic joacă un rol vital în viața noastră. Pe lângă furnizarea de energie pentru case, companii și industrii, acesta promovează inovația și îmbunătățește tehnologia.

Provocările industriei

- **Adaptarea** la așteptările mereu în schimbare ale clienților.
- Consumatorii de astăzi doresc o relație mai **personalizată cu furnizorii lor de energie**, precum și un **control mai mare** asupra facturilor și consumului.
- Furnizorii de energie au nevoie să încurajeze **loialitatea față de brand** și să crească angajamentul din partea clienților.

Experiența clienților ar trebui să fie prioritară.

Unul dintre componentele cheie ale succesului unei companii de utilități este un serviciu calitativ de asistență pentru clienți, care să completeze portofoliul de produse și servicii inovatoare de ultimă generație, dar și transparența în ceea ce privește facturarea și consumul.

Partenerul nostru

O companie multinațională germană care activează în industria utilităților. Este prezentă în **30 de țări** și are peste **33 de milioane de clienți**.

Are operațiuni în România din 2005 și un portofoliu cu peste **3,3 milioane de clienți**, la nivel local.



Back-office

Activitățile de back-office **sunt esențiale pentru companie** și oferă suport pentru operațiunile acesteia.

Pentru orice organizație este importantă cunoașterea clienților și a modului în care aceștia percep compania.

Cum poți să îți cunoști mai bine consumatorii?

Sondajele de satisfacție a clienților sunt un instrument puternic pentru orice afacere profitabilă

Acestea evaluează gradul de **încredere și loialitate** al clienților, precum și productivitatea și profitabilitatea.

Sondajele de satisfacție a clienților și operațiunile de back-office sunt variabilele majore la care fiecare companie ar trebui să fie atentă pentru **funcționarea fără probleme a operațiunilor principale ale acesteia.**

Conducerea unei afaceri fără feedback-ul clienților este ca și cum ai înota în ocean fără să știi să înoți.



Soluția

Un serviciu 100% outbound

Partenerul nostru avea nevoie de o companie cu **know-how** în **servicii outbound** pentru a desfășura **sondajele de satisfacție a clienților**. Aveau nevoie de noi pentru a colecta feedback de la clienții lor la diferite puncte de contact.



Pentru a rămâne competitiv într-o piață dinamică precum industria utilităților, trebuie să te asiguri că toți clienții sunt mulțumiți de serviciile pe care le oferi. Este necesar să te adaptezi schimbărilor rapide ale pieței, cerințelor în schimbare ale clienților și inovațiilor tehnologice.



Procesul

Clientul ne oferă o bază de date
“hot” (de obicei baza de date este
din săptămâna anterioară)



Sunăm utilizatorii finali până
atingem ținta săptămânală



La sfârșitul săptămânii,
trimitem partenerului nostru
rapoartele detaliate.

Soluția

Agenții outbound au abilitatea de a comunica eficient
cu clienții și de a-i convinge să rămână la telefon
pentru a furniza informațiile necesare.

Pentru a realiza acest lucru, este imperativ ca agenții
să primească o pregătire cuprinzătoare și să dețină
abilitățile necesare pentru a aborda clienții într-un
mod profesionist.

Subiecte ale sondajului de satisfacție



- ✓ Nivelul de satisfacție față de interacțiunile cu contact centerul companiei.
- ✓ Experiența pe care au avut-o cu echipele de intervenție (electricitate, gaz).
- ✓ Nivelul de satisfacție față de sistemul de facturare.
- ✓ Nivelul de satisfacție față de metodele de plată.

Ce ne diferențiază

Unul dintre lucrurile care ne-au făcut cea mai bună alegere pentru partenerul nostru a fost **expertiza noastră în servicii outbound.**

Avem experiență în **implementarea și monitorizarea** proiectelor de servicii clienți outbound.



Pentru a ne asigura că partenerul nostru este mulțumit de serviciile Valoris, organizăm întâlniri lunare de calibrare cu scopul de a găsi noi modalități pentru a ne îmbunătăți serviciile.



Rezultate & KPI

În fiecare lună avem o țintă specifică de sondaje completate împărțită în ținte săptămânale.

Echipa noastră contactează până la 10,000 de clienți lunar.

Rata de atingere a cotei 100%

Pentru a garanta că oferim utilizatorilor finali ai partenerilor noștri cea mai bună experiență posibilă a clienților, am stabilit un KPI intern de calitate.

Analiștii noștri de calitate monitorizează interacțiunile agenților pentru a se asigura că aceștia respectă scenariul și desfășoară sondajele într-un mod profesionist.



Ai peste 10,000 de interacțiuni lunare?

Hai să luăm legătura!

CONTACTEAZĂ-NE

VALORIS CENTER

www.valoris.ro

contact@valoris.ro

+4 021 529 99 29

FOLLOW US ON



valoris
BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SERVICES