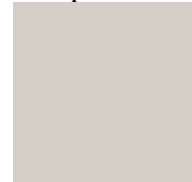


Europ Assistance Polska: Jakość na najwyższym poziomie

Wyślij artykuł znajomym ✉

Europ Assistance Polska, 18.06.2008 09:15



Dbaj o jak najlepszą jakość usług, Europ Assistance Polska regularnie przeprowadza badanie jakości obsługi klienta. Ponadto po każdej zgłoszonej sprawie typu home assistance, na podstawie specjalnej ankiety, oceniany jest współczynnik zadowolenia klientów. Dodatkowo Jakość obsługi Europ Assistance Polska monitoruje efektywność i skuteczność pracy Koordynatorów Pomocy Assistance. Dzięki tym wszystkim działaniom obecny wskaźnik reklamacji wynosi 0,001.

Badanie satysfakcji klientów przeprowadzone w kwietniu br. wśród osób, które skorzystały z usług Europ Assistance Polska w pierwszym kwartale bieżącego roku pokazało, iż jakość obsługi klienta w Europ Assistance Polska stoi na bardzo wysokim poziomie. / Średnia ocena ogólnego poziomu świadczonych usług została oceniona na 4,6 w skali, w której 5 oznacza ocenę maksymalną, a 1 to minimalną.

Pytania w ankiecie zostały podzielone na dwie sekcje, z których jedna dotyczy jakości usług dostarczanych przez samego dostawcę, a druga poziomu obsługi klienta przez Koordynatorów Pomocy Europ Assistance Polska. Zarówno standardy świadczeń udzielonych przez dostawców, jak i kompetencje Koordynatorów Pomocy Europ Assistance Polska zostały ocenione na 4,5. Dodatkowo 99% badanych uważa również, iż usługi świadczone przez Europ Assistance Polska są godne polecenia.

Źywyte wyniki potwierdzają wysoki poziom usług świadczonych przez Europ Assistance Polska. Wszelkie sygnały i uwagi naszych klientów są dla nas bardzo ważne, wnikliwie je weryfikujemy, usprawniamy procedury wewnętrzne, które podnosimy kwalifikacje naszych pracowników - stwierdza Ewa Wiergocka, Manager ds. Jakości i Szkoleń w Europ Assistance Polska.