

Kontaktní centra Skupiny ČEZ, která mají hlavní zázemí v Plzni, opět uspěla v mezinárodním srovnání. V jubilejním 20. ročníku soutěže kontaktních center v Berlíně získala zlato a stříbro

5.6.2025 - Karel Samec | Skupina ČEZ

„Letošní ročník byl jednoznačně kvalitativně nejsilnější za 20 let, co soutěžní konferenci pořádáme. Jsem přesvědčen, že se nám podařilo přispět ke zvyšující se kvalitě zákaznického servisu ve světě a tím i ke zvýšení komfortu zákazníků,“ hodnotí prezident asociace Raj Wadhani. Soutěžní konference se účastnilo téměř 2000 společností z 80 zemí světa.

„Velice nás těší, že v mezinárodním srovnání patříme mezi světovou špičku. Jde o úspěch všech našich zaměstnanců, kteří denně pracují na tom, aby byli naši zákazníci spokojeni a aby nám zůstali věrní,“ říká generální ředitel ČEZ Prodej Tomáš Kadlec. „Naším cílem je být pro zákazníky důvěryhodným partnerem, který jim dokáže poradit s energiemi ve všech životních situacích a nabídnout jim to nejlepší individuální řešení,“ dodává.

Regionální finále oblasti EMEA, tedy Evropa, Blízký Východ a Afrika, se uskutečnilo v Berlíně. Kontaktní centra ČEZ Prodej zde před porotou velice úspěšně reprezentovaly Slavěna Summerfield a Vladimíra Rosendorfová. Porota hodnotila přihlášené projekty na základě mnoha kritérií, mezi něž patří kvalitativní i kvantitativní ukazatele, jako je rychlost a kvalita obsluhy, zákaznická zkušenost, rozvoj zaměstnanců, kariérní růst, pracovní prostředí, motivace či spolupráce. Vítězové postupují do celosvětového finále, kde se v říjnu v kolébce olympijských her v řeckých Aténách poměří s těmi nejlepšími ze Severní a Jižní Ameriky, Asie a Pacifiku.

„Toto umístění je velké ocenění každodenní práce konzultantů, operátorů a týmů, který se o ně starají. Jsem hrdý na to, že dominujeme v technologických tématech s dopadem do efektivity, prodeje a rozvoje lidí a že naše projekty jsou oceňovány na mezinárodní poli. Ke standardně velmi vysokému hodnocení od zákazníků tak získáváme významné potvrzení, že jdeme správnou moderní cestou v zákaznickém servisu,“ uvedl Josef Raušer, manažer odboru Call centrum ČEZ Prodej.

„Potvrdili jsme si, že díky moderním technologiím a skvělým přístupem ke všem lidem, ať už jsou to zaměstnanci nebo zákazníci, se řadíme ke světové špičce v oblasti zákaznického servisu. Každý zákazník si může vybrat způsob komunikace podle svých preferencí. Ať už zvolí osobní kontakt na zákaznickém centru, nebo na vybraných pobočkách České pošty, anebo telefonický přes call centrum, má vždy jistotu, že bude kvalitně obsloužen,“ říká manažerka zákaznických center Slavěna Summerfield.

Plzeňské zákaznické a call centrum, které je součástí Kontaktních center ČEZ Prodej, zahájilo svoji činnost jako jedno z prvních v ČR. V současné době v krajské metropoli zaměstnává ve čtyřech odděleních 220 operátorů. V uplynulém roce vyřídilo téměř 2 miliony příchozích emailů, telefonických hovorů či jiné korespondence. Každý den roku 2024 pak bylo skrze plzeňské call centrum v průměru vyřízeno téměř 6000 zákaznických požadavků. Další call centra má ČEZ Prodej v Kolíně, Třebíči a Ostravě a po celé České republice téměř stovku kontaktních míst, kam zákazník

může přijít osobně. Bezplatná zákaznická linka je k dispozici 7 dní v týdnu. Ročně kontaktní místa ČEZ Prodej vyřídí přes 8 milionů zákaznických požadavků.

<https://www.cez.cz/cs/pro-media/tiskove-zpravy/kontaktni-centra-skupiny-cez-ktera-maji-hlavni-zase-mi-v-plzni-opet-uspela-v-mezinarodnim-srovnani.-v-jubilejnim-20.-rocniku-souteze-kontaktnich-center-v-berline-221884>