

Kontaktní centra Skupiny ČEZ patří mezi nejlepší na světě. Z mezinárodní soutěže v Londýně si přivezly stříbrnou

5.11.2024 - Alice Horáková | Skupina ČEZ

Téměř stovka kontaktních míst po celé České republice, kam zákazník může přijít osobně, bezplatná zákaznická linka k dispozici 7 dní v týdnu, ale hlavně ochota pomoci a individuálně řešit každý jednotlivý požadavek, to jsou hlavní devizy zákaznické dostupnosti a spokojenosti ČEZ Prodej.

Denně na zákaznickou linku zavolá v průměru 6 500 lidí a osobně přijde řešit energie na kontaktní místo zhruba 1 800 lidí, stovky požadavků také lidé posílají on-line. Ročně tak kontaktní místa ČEZ Prodej vyřídí přes 8 milionů zákaznických požadavků. Za způsob, jakým to dělají, nyní dostala stříbrnou medaili v mezinárodní soutěži kontaktních center Contact Center World.

„Ocenění na světové soutěži je uznáním skvělé práce a profesionality v péči o klienty, na které si ČEZ Prodej zakládá. Kvalita poskytovaných služeb je pro nás jednoznačnou prioritou. Stále hledáme cesty, jak zákazníkům poskytovat ten nejlepší servis a získávat je pro naše produkty a služby. Zákaznická spokojenost s obsluhou ČEZ Prodej dosahuje vysokých hodnot a v posledním období dále roste. Děkuji všem kolegům napříč celou naší firmou, kteří na tomto úspěchu mají svůj podíl“, uvedl generální ředitel ČEZ Prodej Tomáš Kadlec.

Do světového finále se ČEZ Prodej probíjaval díky úspěchu v regionálním kole pro region EMEA, kde si odnesl ocenění Nejlepší v zákaznickém servisu. Ve finále pak soutěžil s kontaktními centry z celého světa.

„Do letošního 19. ročníku se přihlásilo 2 000 účastníků z 80 zemí světa a představili to nejlepší, co mohou zákazníci očekávat na poli zákaznického servisu. 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.

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.

<https://www.cez.cz/cs/pro-media/tiskove-zpravy/kontaktni-centra-skupiny-cez-patri-mezi-nejlepsi-na-svete.-z-mezinarodni-souteze-v-londyne-si-privezly-stribrnou-202036>