

“En İyi Müşteri Deneyimi” Turkcell Global Bilgi’de

Turkcell Global Bilgi’ye EMEA’den bir birincilik daha

Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu “ContactCenterWorld.com”un Londra’da gerçekleştirdiği EMEA (Avrupa- Orta Doğu ve Afrika) bölge finallerinde “En İyi Müşteri Deneyimi” kategorisinde birinci oldu.

Müşteri deneyimi çözümleri merkezi Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en prestijli organizasyonlarından ContactCenterWorld’ün Top Ranking Performance EMEA bölge finallerinden birincilik ödülü ile döndü. Londra’da gerçekleşen ve dünyanın önde gelen çağrı merkezi firmalarının yarıştığı bu önemli organizasyonda Genç Segment Müşteri Hizmetleri modeliyle **“En İyi Müşteri Deneyimi” kategorisinde birinciliği göğüsleyen** Turkcell Global Bilgi böylece Kasım ayında Las Vegas’ta düzenlenecek olan ve geçen sene iki dünya birinciliği ile döndüğü dünya finallerine katılma hakkını da elde etmiş oldu.

“Kankalar dünyası” konsepti kazandı

Turkcell Global Bilgi **“En İyi Müşteri Deneyimi” kategorisinde elde ettiği birinciliği**, 25 yaş altı müşterilerin ihtiyaçlarını anlayan ve beklentilerine göre hizmet veren Genç Segment Müşteri Hizmetleriyle elde etti. Benzer yaş grubundaki müşteri temsilcilerinden oluşan ve dijital olanaklarla donatılmış bu deneyim merkezini, hem müşteriler hem de çalışanlar için eğlenceli bir dünyaya dönüştüren ve adını da **“Kankalar Dünyası”** koyan Turkcell Global Bilgi, gençlere geleneksel kanallar yerine SMS, Chat, Sosyal Medya gibi yeni nesil kanallar üzerinden hizmet sunuyor.

Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Çağatay Aynur konuyla ilgili yaptığı açıklamada; **“Geliştirdiğimiz hizmet modelleri ile uluslararası arenada sürekli olarak ses getiriyor, ülkemizi gururla temsil ediyoruz. Bu sene de “En İyi Müşteri Deneyimi” kategorisinde birincilik elde ettik. Günümüzde şirketlerin varlığını ve gelişimini devam ettirebilmesi hizmet verdiği sektörü detaylı analiz etmesi ve müşteri ihtiyaçlarını, beklentilerini doğru zamanda**

anlayabilmesiyle mümkün olmaktadır. Biz de müşteri deneyimi çözümleri merkezi olarak kurulduğumuz günden bu yana değişen müşteri beklentilerini her zaman hızla analiz ettik, üstün teknolojik altyapımız ve uzman kadromuzla çalışmalarımıza yön verdik. “Genç Segment Müşteri Hizmetleri” gençlerin iletişim şekli ve dili üzerine şekillendirdiğimiz hizmet anlayışımızla ortaya çıktı. Klasik çağrı merkezi hizmetlerini çok fazla tercih etmeyen; hatta sıkıcı bulan, daha farklı kanallar üzerinden hizmet almak isteyen gençlerimiz için geliştirdiğimiz bu model ile iletişimi daha eğlenceli ve dinamik bir hale getirdik. Bunu da sektör standartlarının çok daha ötesinde bir vizyonla, resmiyetten uzak, sıcak bir iletişim tonu kullanarak sağlıyoruz. Genç müşterilerimize “arkadaş” gözü ile bakıyor ve onlara da bunu hissettiriyoruz.

Dünyanın en önemli organizasyonlarından biri olan ContactCenterWorld.com’un düzenlediği EMEA bölge finalinden ülkemize önemli bir ödülü getirdiğimiz için mutluyuz. Tüm çalışma arkadaşlarımı tebrik ediyor performansları için teşekkür ediyorum.

ContactCenterWorld.com hakkında

Organizasyon Amerika, Asya, EMEA ve Küresel Contact Center World Events kapsamında uluslararası çağrı merkezi endüstrisinin en iyilerini buluşturuyor ve çeşitli kategorilerde yarışmalar gerçekleştiriyor. Her yıl farklı bir ülkede düzenlenen bölge finallerinde birinci gelen çağrı merkezleri daha sonra organizasyonun Las Vegas’ta gerçekleştirdiği dünya finallerinde birincilik için yarışıyor.