

'En İyi Müşteri Deneyimi'nde dünya birincisi belli oldu

Turkcell Global Bilgi dünya birincisi

Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu "ContactCenterWorld"un "2018 Top Ranking Performers" ödülleri "En İyi Müşteri Deneyimi" kategorisinde dünya birincisi oldu.

Müşteri deneyimi çözümleri merkezi Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en prestijli organizasyonlarından "ContactCenterWorld.com"un düzenlediği ve sektörün en iyilerinin belirlendiği "2018 Top Ranking Performers" ödülleri "En İyi Müşteri Deneyimi" kategorisinde dünya birinciliği elde etti. 9 Kasım 2018 gecesi Prag'da düzenlenen ödül töreninde, Asya Pasifik, EMEA ve Amerika kıtası birincileri dünyanın en iyisi olmak için yarıştı.

Seni Seviyorum Müşterim

Turkcell Global Bilgi "En İyi Müşteri Deneyimi" kategorisinde elde ettiği birinciliği, duygular üzerine inşa edilen müşteri deneyimi programı ile aldı. Programın temelinde müşteri ihtiyaçlarını doğru anlamak, basit ve anlaşılabilir kurgularla duyguları ön plana çıkarmak yatıyor. Turkcell Global Bilgi, dünyada ilk kez "sizi ne kadar çok sevdiğimizi biliyor musunuz?" diyerek müşterilerini şaşırtmayı ve sevgisini müşterileri ile paylaşmayı başardı.

Aynur: "Müşterilerimiz ve çalışanlarımız ile büyük bir aileyiz"

Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Çağatay Aynur konu ile ilgili yaptığı açıklamada; "Mükemmel müşteri deneyimi, öncelikle müşterinin ne istediğini doğru anlamaktan ve müşteriye uygun çözümleri kendisini özel hissedeceği şekilde sunmaktan geçiyor. Değişen müşteri ihtiyaçlarını çok iyi anlayan ve bu ihtiyaçlara göre hızla dönüşen bir şirketiz.

Sektörümüzün en önemli yarışma organizasyonlarından biri olan "2018 Top Ranking Performers"ta tamamen duygular üzerine inşa edilen hizmetlerimiz ile birinci olduk. Bu ödülü alırken her zamankinden farklı yaptığımız şey müşterilerimize yaşattığımız duyguları; çalışanlarımıza ve ailelerine de yaşatmak ve duygularımızı işin içine katarak kalpten dokunuşlar yaratmak oldu. Tüm çalışma arkadaşlarımı yürekten kutluyorum. Biz; müşterilerimiz,

Çalışanlarımız ve onların aileleri ile birlikte çok büyük ve güzel bir aileyiz. Bu başarının asıl mimarı olan tüm çalışma arkadaşlarımaya gönülden teşekkür ediyorum.” dedi.

ContactCenterworld “Top Ranking Performers” hakkında:

ağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu olan “Contact Center World”n, sektörün en iyilerini belirlemek üzere düzenlediği yarışmanın dünya finalleri “Top Ranking Performers” olarak adlandırılıyor. Contact Center World her yıl, dünyanın en iyi ağrı merkezlerini belirlemek üzere iki aşamalı bir yarışma gerçekleştiriyor. Dünyayı AMERICA, APAC ve EMEA olmak üzere üç ayrı bölgeye ayıran Contact Center World, birinci aşama olan kıta finallerinde bölgelerin en iyi ağrı merkezlerini belirliyor. Kıta finallerinden başarıyla çıkan ağrı merkezleri de, dünya finallerinde 9 ayrı kategoride “dünyanın en iyisi” olmak üzere mücadele ediyor. Dünyanın en prestijli organizasyonlarından biri olarak görülen yarışmaya, her yıl yüzlerce firma katılıyor.