

Δελτίο Τύπου
18 Δεκεμβρίου 2020

Τιμητική διάκριση της BMW Financial Services στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η εταιρεία βραβεύτηκε για πολλοστή φορά για την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών εξυπηρέτησης.

Αθήνα. Νέα επιτυχία σημείωσε η BMW Financial Services στα φετινά Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών (CS Awards) που διοργάνωσε για 11^η συνεχή χρονιά το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), την Παρασκευή 11 Δεκεμβρίου 2020.

Το ΕΙΕΠ, επιβραβεύει τις εταιρείες, τους οργανισμούς και τα στελέχη της εξυπηρέτησης πελατών που εργάζονται καθημερινά με γνώμονα την ποιοτική Εξυπηρέτηση του πελάτη, αναδεικνύοντας βέλτιστες πρακτικές Εξυπηρέτησης πελατών.

Στη λαμπερή διαδικτυακή τελετή που παρακολούθησαν «ζωντανά» περισσότερα από 3.000 στελέχη της Ελληνικής αγοράς, η BMW Financial Services απέσπασε το βραβείο «Customer Distinction Award» στην κατηγορία «Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη – Voice of the customer» επιτυγχάνοντας για πολλοστή φορά τιμητική διάκριση στα εν λόγω βραβεία.

Αξίζει να αναφερθεί ότι στη συγκεκριμένη κατηγορία εξετάζονται συγκεκριμένες εφαρμογές που α) σχετίζονται με το χειρισμό παραπόνων πελατών και ειδικών απαιτήσεων (π.χ. παράπονα / προτάσεις, αιτήματα ειδικής αντιμετώπισης, επίλυση προβλημάτων κ.α.) και β) περιλαμβάνουν μεθόδους για να 'ακουστούν' οι ανάγκες και επιθυμίες των πελατών (τεχνικές συστημάτων ανατροφοδότησης), με στόχο την αποκατάσταση της ικανοποίησης των πελατών (ανάκτηση πελατών), την αποφυγή παρόμοιων συμβάντων στο μέλλον, την κατάλληλη μεταχείριση των εργαζομένων (ανάκτηση εργαζομένων) και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των πελατών στο μέλλον.

Ο κ. Alex Royall, CEO της BMW Financial Services, εξηγεί: «Ειδικά μέσα στις δύσκολες συνθήκες που διανύουμε οι προσπάθειές μας επικεντρώνονται όλο και περισσότερο στο να ακούμε τη Φωνή του Πελάτη για να μπορούμε να ανταποκρινόμαστε άμεσα στις ανάγκες του είτε μέσα από τους εξειδικευμένους συμβούλους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ηλεκτρονικές πλατφόρμες αλλά και μέσα από το Δίκτυο των Επίσημων Εμπόρων μας. Για το λόγο αυτό, η φετινή διάκριση στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών μας κάνει υπερήφανους για όσα έχουμε καταφέρει μέχρι σήμερα και επιβεβαιώνει τη σημασία της στρατηγικής μας να τοποθετούμε τον πελάτη στο επίκεντρο των λειτουργιών μας».

Για την BMW Financial Services, η ικανοποίηση των πελατών και η πελατοκεντρική φιλοσοφία αποτελούν αναπόσπαστες αξίες που την καθοδηγούν σε κάθε της βήμα. Ως εταιρεία του BMW Group που λειτουργεί από το 2006 στην Ελληνική αγορά αυτοκινήτου, η BMW Financial Services προσφέρει καινοτόμες υπηρεσίες χρηματοδότησης, ασφάλισης και μίσθωσης μέσα από το Δίκτυο Επίσημων Εμπόρων BMW, MINI και BMW Motorrad.

-Τέλος Δελτίου Τύπου-

To BMW Group

Με τις τέσσερις μάρκες του, BMW, MINI, Rolls-Royce και BMW Motorrad, το BMW Group είναι ο No. 1 premium κατασκευαστής αυτοκινήτων και μοτοσικλετών σε όλο τον κόσμο, ενώ παράλληλα προσφέρει premium χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και υπηρεσίες μετακίνησης. Σαν μία παγκόσμια εταιρία, το BMW Group λειτουργεί 31 μονάδες παραγωγής σε 15 χώρες και έχει ένα παγκόσμιο δίκτυο πωλήσεων σε περισσότερες από 140 χώρες.

Το οικονομικό έτος 2019, το BMW Group πούλησε πάνω από 2.520.000 αυτοκίνητα και περισσότερες από 175.000 μοτοσικλέτες παγκοσμίως. Το κέρδος προ φόρων για το οικονομικό έτος 2019 ήταν 7,11 δισεκατομμύρια ευρώ, με έσοδα που ανήλθαν στα 104,21 δισεκατομμύρια ευρώ. Στις 31 Δεκεμβρίου του 2019, το BMW Group είχε παγκόσμιο έμψυχο δυναμικό 133.6778 ατόμων.

Η επιτυχία του BMW Group ανέκαθεν βασιζόταν στη μακροπρόθεσμη συλλογιστική και υπεύθυνη δράση. Ως εκ τούτου, η εταιρία έχει δημιουργήσει οικολογική και κοινωνική βιωσιμότητα σε όλη την αλυσίδα αξιών, ολοκληρωμένη προϊοντική ευθύνη και μία σαφή δέσμευση για τη διατήρηση των φυσικών πόρων, στο πλαίσιο της στρατηγικής της.

www.bmwgroup.com

Facebook: <http://www.facebook.com/BMWGroup>

Twitter: <http://twitter.com/BMWGroup>

YouTube: <http://www.youtube.com/BMWGroupview>

Google+: <http://googleplus.bmwgroup.com>

BMW Group Hellas

Κωνσταντίνος Διαμαντής

Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας

Τηλέφωνο: +30 210 9118151

e-mail: konstantinos.diamantis@bmw.gr