



Kontakt z Biurem Obsługi Klienta jest jednym z czynników, które mają istotny wpływ na wykorzystanie usług. Aby jednak komunikacja na linii klient – usługodawca mogła przebiegać w sposób szybki i sprawny, Biuro Obsługi Klienta powinno posiadać określone procedury (np. weryfikacji tożsamości), natomiast osoba kontaktująca się powinna być odpowiednio przygotowana.



Jednym z czynników usprawniających kontakt z BOK-iem usługodawcy jest wiedza o sposobie przygotowania informacji pozwalających konsultantowi na rozwiązanie problemu Klienta. Oprócz danych osobowych, Klient powinien mieć przygotowane informacje pozwalające konsultantowi na rozwiązanie problemu. Jeśli Klient kontaktuje się z usługodawcą w związku z komplikacjami w funkcjonowaniu usług, warto odpowiednio przygotować się do rozmowy z konsultantem. BOK jest ważne, jeśli firma chce uzyskać zadowolenie Klienta.

Autor: **Katarzyna Sekunda - Piszczel** Dyrektor ds. Obsługi Klienta w NetArt (www.newss.pl)

[WIECEJ INFORMACJI z NetArt](#) (PRESS BOX)