



Firma NetArt, właściciel serwisu nazwa.pl, po raz drugi została nagrodzona Godłem „Firma Przyjazna Klientowi”. Odznaczenie nadawane przez Fundację Obserwatorium Zarządzania, jest potwierdzeniem najwyższych standardów pracy Biura Obsługi Klienta w nazwa.pl.



Proces certyfikacji przeprowadzany przez Fundację Obserwatorium Zarządzania to czas wielotygodniowego audytu, na który składają się trzy etapy. Każdy z nich ma za zadanie przeprowadzenie dokładnej analizy jakości oraz standardów obsługi klienta w firmie. „Fakt otrzymania przez NetArt po raz drugi z rzędu Godła Firma Przyjazna Klientowi nie dziwi. Stale inwestujemy i rozwijamy nasze Biuro Obsługi Klienta, zarówno pod względem technologicznym – obecnie zapewniamy już 5 kanałów komunikacji Klientów z biurem, jak i merytorycznym – poprzez konsekwentne podnoszenie kwalifikacji pracowników odpowiedzialnych za komunikację z Klientami. Szczególną uwagę przywiązujemy również do zapewnienia bezpieczeństwa informacji dotyczących usług przez nas świadczonych.” - komentuje Katarzyna Sekunda - Piszczek, Dyrektor ds. Obsługi Klienta w NetArt.

Audyt w ramach certyfikacji obejmuje: audyt ekspercki, czyli ocenę eksperta w kwestiach procedur i narzędzi w obszarze obsługi klienta, audyt kliencki, badający satysfakcję klientów z pracy Biura Obsługi Klienta NetArt, audyt standardów obsługi, dokonywany m.in. poprzez badanie Mystery Client. W ramach programu przeprowadzona została również analiza użyteczności serwisu www.nazwa.pl, ze szczególnym uwzględnieniem platform komunikacji z Klientem (Livechat, Panel Klienta). Badanie zakończone jest podsumowaniem w formie raportu, wyniki poddawane są analizie, a decyzję podejmuje niezależna komisja powołana przez FOZ. „Ponad 300 tys. Klientów oraz największy udział w liczbie obsługiwanych domen w Polsce są dla nas jednoznacznym sygnałem, iż NetArt to firma, która solidną i wytrwałą pracą zyskała sobie zaufanie wśród konsumentów. Składają się na to atrakcyjne ceny naszych usług, ich stabilność, a przede wszystkim wysoka jakość posprzedażowej obsługi Klienta. Godło FPK jest nie tylko dowodem zadowolenia z jakości obsługi naszych obecnych i potencjalnych Klientów – to również nagroda dla każdego pracownika NetArt.” - zaznacza Daniel Kotyras, Dyrektor ds. Marketingu i PR w NetArt.

W ciągu 8 lat chęć udziału w programie „Firma Przyjazna Klientowi” zgłosiło ponad 700 firm należących do różnych branż. Każda z nich została poddana niezależnemu audytowi, który wszechstronnie sprawdzał jakość obsługi klientów. NetArt jest dotychczas jedyną firmą z sektora rejestracji domen i hostingu, której został przyznany tytuł „Firmy Przyjaznej Klientowi”.

Po więcej informacji zapraszamy na Blog NetArt:

<http://blog.netart.pl/2010/09/28/obsługa-klienta-w-netart-na-najwyższym-poziomie>

NetArt

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