



Ogłoszone właśnie wyniki kolejnego badania Secret Client® okazały się niezwykle miłe dla Serwisu Amiki. W tym kompleksowym badaniu jakość obsługi klienta jest oceniana przez niezależnych od firmy ukrytych obserwatorów. Godło Dbamy o Jakość 2011 jest zarezerwowane dla firm, które uzyskują najwyższe wyniki audytu prowadzonego tą unikalną metodą badawczą. W tym roku w gronie laureatów znalazł się także Serwis Amiki.

Jak każde wyróżnienie także i to oprócz zaszczytu przynosi zobowiązanie do osiągania jeszcze lepszych wyników w przyszłości. – W okresie, gdy coraz trudniej zdobyć klienta, jego zadowolenie z jakości obsługi staje się kluczowym parametrem sukcesu – mówi Dariusz Kaszkowiak, Dyrektor Serwisu Amiki. – Doskonale zdajemy sobie sprawę z tego, że to często serwis i oferowane przez niego usługi przyczyniają się do kształtowania opinii klienta na temat firmy. Wyróżnienia tego rodzaju cieszą tym bardziej, że są przyznawane bezpośrednio przez konsumentów, którzy na co dzień korzystają z naszych produktów i usług.

W programie Jakość Obsługi ekspertem jest każdy klient, który może znaleźć się wśród członków jury wyłaniającego liderów rynkowych w poszczególnych branżach. Na tym odwróceniu ról polega wyjątkowość tego programu: to nie firmy decydują o swoim udziale, ale robią to za nich ich klienci. O wynikach nie decydują więc eksperci z naukowymi tytułami, ale opinie klientów i konsumentów, a Godło Jakość Obsługi jest przyznawane tylko tym firmom, które oferując najwyższy standard obsługi zostały także uznane za najbardziej przyjazne.

Telefoniczne badania, które umożliwiły przyznanie Amice tego tytułu zostało przeprowadzone dwukrotnie. Pierwsza fala obejmowała miesiące luty i marzec, druga została zrealizowana w październiku i listopadzie 2011. Obydwie fale zostały zrealizowane za pomocą metody Secret Contact w badaniu Infolinii. Tajemniczy Klienci zgłaszali problem ze sprzętem na Infolinii. Warto także zwrócić uwagę na dodatkowe przeprowadzenie pogłębionych wywiadów satysfakcji z pracownikami sklepów zajmujących się dystrybucją sprzętu firmy Amica oraz klientami ostatecznymi. Celem badań była ocena jakości obsługi klienta na Infolinii, a także zbadanie poziomu satysfakcji pracowników sklepów oraz klientów pod względem obsługi serwisowej firmy Amica. W sumie przeprowadzonych zostało ponad 1 000 wywiadów telefonicznych (w tym niemal 800 rozmów z klientami ostatecznymi).

We wszystkich swoich działaniach Amica dąży do tego, aby jej produkty jak najlepiej zaspokajały potrzeby naszych konsumentów. Dlatego tak cenimy sobie wyróżnienie Dbamy o Jakość Obsługi 2011 przyznawane bezpośrednio przez tych, którzy używają naszych produktów na co dzień i potrafią docenić ich zalety. Przyznanie tytułu zobowiązuje i mobilizuje, by nie zawieść uzyskanego zaufania. Amica pamięta o tym na co dzień.

Amica

[WIECEJ INFORMACJI Z FIRMY AMICA WRONKI S.A. \(PRESS BOX\)](#)