

Kontakt centar - ogledalo naše kompanije

Mi smo tu zbog Vas!

Tekst pišu: Gordana Panajotović i Ana Obradović

U savremenom biznisu Kontakt centar je nezaobilazna tačka u radu sa klijentima. To je zapravo centralizovana služba, čija je osnovna uloga da primi i odgovori na veliki broj svakodnevnih različitih zahteva upućenih telefonom ili e-mail-om. Operateri Kontakt centra predstavljaju prvu liniju kontakta, kako sa eksternim, tako i sa internim klijentima, pa samim tim imaju značajan uticaj na formiranje mišljenja o našoj kompaniji. Kao što znamo, često se dešava da potencijalni klijenti odlučuju da li će nam pokloniti svoje poverenje ili ne, samo na osnovu razgovora sa Operaterom i prvog utiska koji o kompaniji kreiraju. Određen broj klijenata odlučuje da ostane veran kompaniji koja ima dobro organizovanu podršku klijentima kroz službu Kontakt centra i dobar post prodajni servis.

Najčešće, Kontakt centar služi za davanje podrške proizvodima osiguranja ili uslugama, tako što se komunikacija sa klijentima odvija dvostrano. Osim ovoga, Kontakt centar vrši prijem i odgovaranje na e-mail poruke, fax-ove, učestvuje u prodajnim aktivnostima, aktivnostima vezano za prijem i ekspediciju pošte i slično... Bitan aspekt Kontakt centra je i dostupnost, što UNIQA osiguranje nudi svojim klijentima, kroz mogućnost kontakta 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji, 365 dana godišnje.

Naši Operateri su uvek svesni činjenice da je ton našeg glasa = ton naše kompanije i samim tim, uvek su spremni da izadu u



susret klijentima, pribave sve potrebne informacije i u skladu sa potrebama, u što kraćem roku - uvratre poziv klijentu, u atmosferi uvažavanja klijenta i posvećivanja pune pažnje. Nikada ne zaboravljamo da klijentima uputimo osmeh, čak i putem telefona, budući da sve analize potvrđuju da klijent i te kako zna da napravi razliku i oseti blagonaklonost i iskren, uvažavajući odnos. Naš kontakt sa klijentima podrazumeva ljude različitog uzrasta, pola, interesovanja, mentaliteta i obrazovanja, čime je i naš odnos prema njima obojen različitim pristupom, prilagođenim konkretnim situacijama.

Dva osnovna tipa poziva kojima se Kontakt centar bavi su dolazni i odlazni. Putem dolaznih poziva klijenti dobijaju potrebne informacije, prijavljaju problem koji imaju, zahtevaju pomoć od kompanije i sl. Za razliku od dolaznih poziva, odlazni pozivi služe kompaniji da kontaktiraju potencijalne klijente sa namerom da im prodaju neku novu uslugu ili proizvod, daju dodatnu informaciju o već postojećim uslugama ili pokrenu motivne kampanje.

Ključne reči u UNIQA Kontakt centru su: LJUBAZNOST, USLUŽNOST, SRDAČNOST



U našoj kompaniji Kontakt centar predstavlja značajnu podršku prodaji, kroz organizovane Akcije i sastanke, koji se zakazuju kolegama Agentima prodaje, čime se otvaraju vrata realizaciji velikog broja interakcija sa potencijalnim klijentima, kao i osvremenju dobrih finansijskih rezultata.

Unutrašnja organizacija Kontakt centra je multi level tipa, kako bi se na pozive što efikasnije odgovaralo. Prvi nivo kontakta čine Operateri Kontakt centra koji odgovaraju na pozive klijentata, dok se određeni složeniji pozivi preusmeravaju drugom nivou kontakta - Supervizoru ili Vodi Kontakt centra, kada je za potpun i korekstan odgovor klijentu neophodan viši nivo znanja iz određene oblasti.

Rad i efikasnost Kontakt centra se nadgleda putem specijalizovanog softvera koji prati sve relevantne parametre i kasnije se kroz analizu dolazi do optimalnih postavki individualnih ciljeva za Operatere.

Znači, Kontakt centar je centralna tačka u svakoj kompaniji preko koje se upravlja kontaktima sa klijentima, važne informacije se preusmeravaju na prave lokacije, vrši se praćenje poziva i toka podataka i može se reći da je Kontakt centar sastavni deo kompanijskog CRM-a (Customer Relationship Management). Danas, klijenti najčešće kontaktiraju kompanije putem telefonskih poziva, e-mail-a, on-line chat-ova i web site-ova.

Kontakt centar UNIQA osiguranja, koji posluje u okviru Sektora za brigu o klijentima, čini aktivan tim od pet ljudi na čelu sa direktorkom Gordanom Panajotović.

To su: Jelena Mraković - Voda Tima (na porodiljskom bolovan-

ju), Ana Obradović - VD Vode Tima, Milica Janković – Operater, Jelena Bulajić – Operater, Jelena Đorđević – Operater, Marko Lungulov – Operater, Andrijana Ševo - Operater (porodiljsko bolovanje), Sofija Stevanović - Operater (bolovanje) Iskoristićemo ovu priliku da pomenemo i posvećene mlade ljude, koje povremeno angažujemo u skladu sa trenutnim aktivnostima i potrebama Kontakt centra, poput: Marka Foteva, koji se veoma dobro snašao u ulozi Operatera na dolaznim pozivima ili Jelene Pučijašević, koja je dala vrlo lepe performanse u Akciji odlaznih poziva ka klijentima.

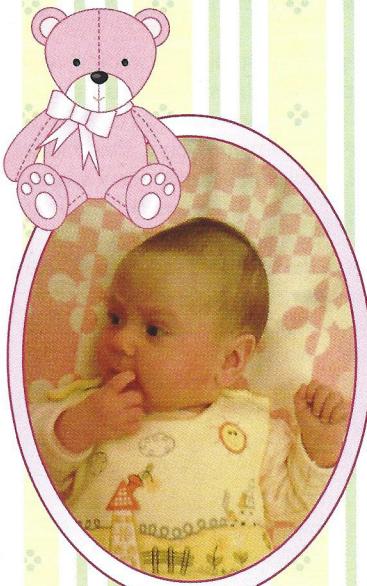
Svi zaposleni, zajedničkim radom, zalaganjem i pozitivnom energijom koja krasiti ovaj TIM, svakodnevno doprinose boljem pozicioniranju naše kompanije na tržištu i rastućem uspehu. To su ljudi izuzetne snage i kapaciteta, a pre svega ambasadori dobre volje, koji su uvek tu da svima nama, bilo u ulozi klijenata ili kolega, ulepšaju dan svojim tonom koji zaista predstavlja muziku za naše uši. To je mali, dinamičan tim, koji spremno prihvata sve nove radne obaveze i sa entuzijazmom ide napred, zajedno sa kompanijom čiji su nerazdvojni deo. To su ljudi koje možda ne srećete često, možda i ne znate svakog od njih, ali svakako prepoznajete ljubazan ton sa druge strane slušalice, koji Vas poziva da podelite brigu oko klijenata i zajedno pružite svu potrebnu podršku i odgovore.

Naši planovi za budućnost: Unapredjen Kontakt centar softver, koji će otvoriti nove mogućnosti pružanja još kvalitetnijih usluga našim klijentima, Nove aktivnosti i nove odgovornosti, Pretvoriti potencijal Kontakt centra u našu prednost na tržištu.

UNIQA bebe

UNIQA osiguranje je od oktobra 2010. godine do danas bogatije za još pet Favorita:

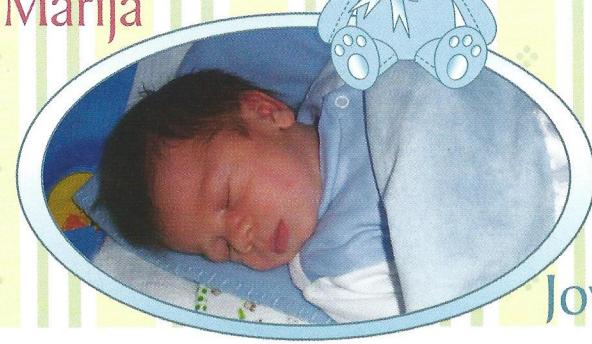
1. Jelena Mraković, voda tima sektora za brigu o klijentima, iz Beograda, bogatija je za još jednu devojčicu Mariju.
2. Ivana Milojević, koordinator iz Niša, na svet je donela slatkog dečaka Jovana.
3. Suzana Radmanović, koordinator iz Kruševca, dobila je dečaka Novaka.
4. Vladimir Puvača, poslovna organizacija iz Beograda, dobio je čerkicu Andreu.
5. Milena Milošević, tim za štete imovinskog osiguranja, na svet je donela devojčicu Milicu.



Marija



Novak



Jovan



Andrea