Tele2 sai Eesti Teeninduse Indeksis parima teenindusega mobiilioperaatoriks

16 aastat tagasi - 28.11.2009 Autor: AM

Eesti suuruselt teine mobiilsideoperaator Tele2 saavutas TNS Emori poolt läbi viidud Eesti Teeninduse Indeks 2009 uuringus mobiilsidefirmade seas esimese koha.

Lisaks esikohale mobiilsidefirmade seas kuulub Tele2 TNS Emori hinnangul ainsa mobiilioperaatorina nende kaheksa ettevõtte hulka, kelle teeninduse tase 2009. aastal on kõikide kanalite hinnangute koosmõjul pälvinud kõrgeima hinde.

Eesti Teeninduse Indeks 2009 uuringu viisid läbi TNS Emori klienditeeninduse kvaliteedi uuringuteks koolitatud ostlejad Mystery Shopping meetodil (uuringus osalenud ettevõtete töötajad ei teadnud, millal, kus ja kuidas teenindust hinnatakse). Maksimaalse võrreldavuse tagamiseks viis TNS Emor kõik ostlused läbi samadel päevadel, samadel kellaajavahemikel ja valdkonna sees sarnaste teeninduskküsimuste alusel. Indeksid kujunesid välja kolme teeninduskanali põhjal: otsene teenindus, telefoniteenindus ja e-maili teenindus, uuringu käigus teostati 771 teeninduskontakti. Uuringus osalesid 39 ettevõtet 11 erinevast valdkonnast.

Pilt Tele2 kodulehelt.

- Uudised