

Новина

## **ВОЛЯ отримала «срібло» за якість телефонного обслуговування клієнтів**

7 листопада 2013, Київ

**За результатами щорічного дослідження якості телефонного обслуговування споживачів, яке було проведено Українською асоціацією директ маркетингу (УАДМ), у списку найбільших телекомунікаційних компаній ВОЛЯ зайняла 2-е місце.**

Експерти відзначили значне зростання якісних показників ВОЛІ - на 27% порівняно з минулим роком. У той же час загальний рівень телефонного сервісу в телекомунікаційній сфері виріс за цей період на 12%.

**Найвищий бал - 8,5 при максимумі 9** - експерти асоціації поставили колл-центру ВОЛІ за таким показником, як «**управління спілкуванням**», яке показує вміння співробітників визначати потреби клієнтів.

У компанії триває робота над вдосконаленням телефонного обслуговування клієнтів. Серед її основних напрямів: розвиток голосового меню, більш глибоке розуміння і керування навантаженнями в години «пік», додаткові можливості для віддаленої діагностики технічних проблем.

Нагадаємо, що крім телефонного каналу підтримки клієнтів, у всіх містах присутності ВОЛІ працюють сучасні центри обслуговування і продажів.

Особливою популярністю в останні два роки серед абонентів користується напрямок онлайн-підтримки, який включає:

- оновлений [Портал абонента](#) для самостійного управління послугами;
- офіційні представництва в соціальних мережах [Facebook](#), [Twitter](#) і [ВКонтакте](#)- де завжди готові оперативно прийти на допомогу;
- допомогу на головній сторінці [сайту](#).

**Звернення в Інтернеті щодня, без вихідних, з 9-00 до 21-00** обробляє спеціальний відділ ВОЛІ, що включає консультантів з багаторічним досвідом роботи.

У 2013 році в дослідженні УАДМ брали участь 11 телеком-компаній. В його ході оцінювалися навички спілкування, знання предмету розмови, доброзичливість і стресостійкість операторів.

Подібні дослідження проводяться УАДМ вже п'ять років. Асоціація відзначає постійну тенденцію зростання рівня телефонного сервісу у сфері телекомунікацій. Проте до цього часу жоден з учасників дослідження не досягав таких високих показників. Цього року відразу троє з них, і серед них - ВОЛЯ, показали високий і один (МТС) - відмінний рівень телефонного обслуговування споживачів. На думку УАДМ, це свідчення величезної роботи, проведеної всередині кожної компанії протягом року.

Ознайомитися з результатами дослідження УАДМ можна [тут](#).

Адреси онлайн-представництв ВОЛІ:

**Facebook** [facebook.com/VoliaClub.TV](https://www.facebook.com/VoliaClub.TV)

**ВКонтакте** [vk.com/volia\\_ua](https://vk.com/volia_ua)

**Twitter** [@voliaua](https://twitter.com/voliaua)

Відділ зв'язків з громадськістю компанії ВОЛЯ

Тел.: +38 (044) 364-94-70

[info@volia.com](mailto:info@volia.com)

[www.volia.com](http://www.volia.com)

