

27.06.2018

Компанія Global Bilgi отримала нагороду від авіакомпанії Turkish Airlines.

Міжнародний аутсорсинговий контактний центр Global Bilgi отримав нагороду від авіакомпанії Turkish Airlines, на першій церемонії нагородження серед партнерів.

Церемонія проходила в адміністративному центрі авіакомпанії, в Стамбулі. У ній брали участь представники чотирьох різних контактних центрів, з якими співпрацює авіакомпанія Turkish Airlines: Assistt, Teleperformance, Competence и Turkcell Global Bilgi.

Локації контактних центрів розташовуються по всьому світу, клієнти Turkish Airlines можуть отримати консультацію на 15 різних мовах! У нашій компанії, Turkcell Global Bilgi, проєкт Turkish Airlines знаходиться в семи різних містах: Анкара, Стамбул, Едірне, Шанлиурфа, Бурса, Дніпро і Харків.

За результатами роботи з 2017 рік локація Global Bilgi в Дніпрі стала кращою в номінації «Найнижчий відсоток перекладу дзвінків» серед всіх партнерів авіакомпанії, а колеги з Turkcell Global Bilgi, місто Шанлиурфа, отримали нагороду за «Найнижчий відсоток скарг клієнтів».

В Україні проєкт Turkish Airlines почав свою роботу в Дніпрі з вересня 2014 року, в кількості 20 операторів. За цей час проєкт чисельно зріс в 5 разів також відкрили другу локацію, в Харкові. Основний пріоритет - підтримка високої якості обслуговування клієнтів, з чим успішно справляються оператори проєкту. Завдяки злагодженій взаємодії тренерів, тим-лідерів і quality-агентів проєкту, локації України щомісяця демонструють високий результат. Робота в напрямку підвищення якості обслуговування допомогла зменшити кількість скарг, які отримують оператори, а також мінімізувати кількість некоректних трансферів, за що й отримали нагороду за результатами 2017 року.