

BIDV giành giải thưởng Trung tâm Chăm sóc khách hàng tốt nhất châu Á Thái Bình Dương - Nâng tầm chuẩn mực dịch vụ khách hàng

16:52 18/08/2025

Giải thưởng được Hiệp hội toàn cầu về Trung tâm chăm sóc khách hàng và Trải nghiệm khách hàng - Contact Center World (CCW) trao tặng cho BIDV tại Indonesia hồi cuối tháng 7 vừa qua. Thành tích này khẳng định vị thế tiên phong của BIDV trong việc đưa dịch vụ chăm sóc khách hàng của ngân hàng Việt Nam chạm tới chuẩn mực quốc tế.

Tại hội nghị của CCW, Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV (BCC) đã chiến thắng giải thưởng dành cho trung tâm từ 51-249 tư vấn viên. Đây là một nỗ lực không nhỏ, đánh dấu hành trình 10 năm tận tâm, trách nhiệm và chuyên nghiệp phục vụ khách hàng của BCC nói riêng và BIDV nói chung.



Đại diện lãnh đạo Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV nhận giải thưởng

Giải thưởng này có quy trình đánh giá minh bạch và khắt khe: thí sinh tham gia theo 3 khu vực (châu Á - Thái Bình Dương, châu Mỹ, châu Âu - Trung Đông - châu Phi). Sau vòng hồ sơ, các Contact Center xuất sắc phải trực tiếp trình bày tại hội nghị khu vực trước hàng trăm chuyên gia, được chấm điểm công khai; những đơn vị tốt nhất tiếp tục tranh tài ở vòng chung kết toàn cầu. Nhờ vậy, giải thưởng trở thành thước đo thực chất về năng lực vận hành và khả năng đổi mới.

Được thành lập từ năm 1999, Contact Center World là tổ chức quốc tế uy tín hàng đầu trong lĩnh vực Contact Center và trải nghiệm khách hàng, quy tụ hơn 230.000 chuyên gia từ 200 quốc gia. Bên cạnh vai trò là diễn đàn chia sẻ kiến thức và công nghệ, tổ chức này còn nổi tiếng với giải thưởng Top Đơn vị Xuất sắc Toàn cầu - được ví như “Thế vận hội” của ngành Contact Center.

Tại hội nghị, đại diện BIDV đã trình bày các giá trị định hình lên Trung tâm chăm sóc khách hàng BIDV như: Lấy khách hàng làm trung tâm, cá nhân hóa trải nghiệm của khách hàng, kết hợp đội ngũ tư vấn viên chuyên nghiệp, tận tâm với công nghệ trí tuệ nhân tạo... Bên cạnh đó là các giá trị mà BIDV đang hướng tới như xây dựng ngân hàng Xanh, phát triển bền vững, ngân hàng văn hóa và hạnh phúc, đem lại những giá trị mới cho khách hàng.



Sự kết hợp hài hoà giữa công nghệ và con người - chìa khoá vận hành Contact Center hiện đại

Giải thưởng “Trung tâm Chăm sóc khách hàng tốt nhất châu Á Thái Bình Dương” không chỉ là sự ghi nhận xứng đáng cho những nỗ lực bền bỉ của BIDV,

mà còn là bước đệm quan trọng để Trung tâm Chăm sóc khách hàng tiếp tục bứt phá.

Trong thời gian tới, BIDV sẽ đẩy mạnh đầu tư vào hạ tầng công nghệ hiện đại, mở rộng ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong quản trị vận hành và chăm sóc khách hàng, đồng thời tối ưu hóa các quy trình để phục vụ khách hàng nhanh hơn, thuận tiện hơn và liền mạch trên mọi kênh. Song song với đó, ngân hàng tiếp tục chú trọng phát triển đội ngũ tư vấn viên - những “đại sứ thương hiệu” giàu chuyên môn và thẩm nhuần văn hóa “lấy khách hàng làm trung tâm” - để mỗi tương tác đều mang đến sự hài lòng và gắn kết.

Với tinh thần tiên phong và khát vọng kiến tạo, BIDV không chỉ hướng tới việc xây dựng Contact Center đạt chuẩn quốc tế mà còn đặt mục tiêu đưa dịch vụ chăm sóc khách hàng lên một tầm cao mới, đóng góp vào sự phát triển bền vững của ngân hàng và khẳng định vị thế của một ngân hàng hàng đầu Việt Nam.

Minh Anh