TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

VietinBank dẫn đầu về Dịch vụ chăm sóc khách hàng.

10:53 29/06/2018

Chiều ngày 27/6/2018, tại London (Anh Quốc), VietinBank đã nhận giải thưởng "Leading Contact Center Vietnam 2018" do Global Banking & Finance Review trao tặng. VietinBank hiện là ngân hàng đầu tiên và duy nhất tại Việt Nam nhận giải thưởng này.



Bà Trần Thị Minh Đức - Giám đốc Khối Vận hành hàm Phó Tổng Giám đốc VietinBank nhận giải thưởng tại London (Anh Quốc)

Đại diện VietinBank tham dự lễ trao giải có bà Trần Thị Minh Đức - Giám đốc Khối Vận hành hàm Phó Tổng Giám đốc VietinBank và bà Nguyễn Thị Việt Anh - Giám đốc Trung tâm Dịch vụ khách hàng VietinBank.

Quan tâm và thấu hiểu nhu cầu của khách hàng khi tiếp cận, sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng, VietinBank là một trong những ngân hàng Việt Nam triển

khai sớm nhất Trung tâm Dịch vụ khách hàng (VietinBank Contact Center). Với mục tiêu không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, VietinBank đã dành nhiều nguồn lực, tâm huyết, quyết tâm đầu tư cho chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp.

Với nỗ lực không ngừng, đến nay VietinBank Contact Center đã khẳng đã định vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng ngành Ngân hàng Việt Nam, cung cấp dịch vụ đạt chuẩn quốc tế, phục vụ 24/7 bằng ba ngôn ngữ tiếng Việt, tiếng Anh, tiếng Nhật và đang dần đáp ứng kênh tiếng Trung. Khách hàng liên hệ tổng đài ngày một thường xuyên, năm sau nhiều gấp đôi năm trước, có 84% khách hàng hài lòng về dịch vụ, vượt xa tiêu chuẩn quốc tế 74% (CFI Group - Contact Center Satisfaction 2017). Những hạn chế về hạ tầng viễn thông tại Việt Nam cũng đang được VietinBank nỗ lực cùng nhiều đối tác cải tiến để đáp ứng tốt nhất nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

VietinBank Contact Center tự hào là đại sứ thương hiệu VietinBank, luôn đồng hành cùng khách hàng trong hoạt động kinh doanh và dịch vụ tài chính, tuân thủ pháp luật, kịp thời thông tin đến khách hàng các chính sách, sản phẩm dịch vụ, mang lại nhiều giá trị, hiệu quả, làm tăng sự hài lòng của khách hàng.

Giải thưởng “Leading Contact Center Vietnam 2018” do Global Banking and Finance Review trao tặng là sự đánh giá cao của tổ chức uy tín, chuyên nghiệp toàn cầu một cách khách quan, toàn diện về chất lượng và quy mô phục vụ, đã minh chứng cho sự tập trung và nỗ lực đúng hướng của VietinBank nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng và giá trị dịch vụ chăm sóc khách hàng, đồng thời nâng tầm vị thế VietinBank trong khu vực và trên thị trường quốc tế.

Phạm My