**Mastercard Bank of the Year 2023**

**Formular de înscriere în competiție**

**Categoria: Institutia financiara cea mai prompta in solutionarea solicitarilor clientilor in 2023**

|  |
| --- |
| **INFORMAȚII APLICANT** |
| **Compania** |  |
| **Persoana de contact** | Prenume și nume |   |
| Funcție |   |
| E-mail |   |
| Nr. de telefon |   |
| **INFORMAȚII APLICAȚIE** |
| **Categoria** |  **INSTITUTIA FINANCIARA CEA MAI PROMPTA IN SOLUTIONAREA SOLICITARILOR CLIENTILOR IN 2023** |
| **CRITERIUL I** | **Accesibilitatea Customer Suport** |
| **Subcriteriul 1** | Pe ce canale poate fi accesat Customer Support-ul si in ce intervale de timp. |
| **Raționament** | Asigurarea accesibilității este o cerință fundamentală pentru crearea unei experiențe pentru clienți care să fie nu numai eficientă, naturală și receptivă, ci și care să ofere o atenție egală tuturor utilizatorilor. |
| **Instrucțiuni** | Vă rugăm să menționați:* Canalele pe care care este acesibil Customer Support-ul
* Disponibilitatea pe fiecare canal pe intervale de timp (ex: 9am-5pm, 24/7 etc)
 |
| **INPUT** *De completat de către reprezentanții băncilor* |
| **CRITERIUL II** | **Eficienta Customer Support** |
| **Subcriteriul 1** | Parametri cantitativi |
| **Raționament** | Eficiența Customer Support este procesul de optimizare continuă a interacțiunilor dintre un brand și clienții săi pentru a obține rezolvări în timp util, în beneficiul ambelor părți. Clienții se bucură de servicii mai rapide, iar reprezentanții de asistență clienți își eficientizează volumul de lucru prin eliminarea redundanțelor |
| **Instrucțiuni** | Vă rugăm să precizați:* Procentul de solicitări soluționate de la prima interacțiune
* Procentul total de reclamații soluționate
* Durata medie de asteptare (cat timp ii ia in medie unui agent sa raspunda la un tichet deschis de client)
* Durata medie de solutionare (cat timp petrece in medie un agent pentru solutionarea unui tichet)
 |
| **INPUT** *De completat de către reprezentanții băncilor* |
| **Subcriteriul 2** | Parametri calitativi |
| **Raționament** | Agenții departamentului preiau rolul de “ambasadori” ai companiei și au responsabilitatea ca la finalul interacțiunii să obțină clienți mulțumiți. |
| **Instrucțiuni** | Vă rugăm să furnizați cateva răspunsuri din partea clienților din perspectiva feedback pentru rezolvarea unei situații anume. |
| **INPUT** *De completat de către reprezentanții băncilor* |