**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* | | |