



TEB, A.L.F.A. Awards'ta bankacılık sektörünün lideri oldu

Türk Ekonomi Bankası (TEB), Türkiye'nin ilk online şikayet yönetimi yarışması A.L.F.A. Awards'ta "Müşteri Deneyimini En İyi Yöneten Marka" olarak bankacılık sektöründe birincilik ödülünün sahibi oldu.

Türk Ekonomi Bankası (TEB), Türkiye'nin ilk ve tek online şikayet yönetimi yarışması A.L.F.A. (Actionable, Leader, Fast, Ambitious) Awards kapsamında bankacılık sektöründe birinci oldu. Marketing Türkiye ve Sikayetvar.com işbirliğiyle 23 Mayıs Pazartesi günü SALT Galata'da düzenlenen "Müşteri Deneyimini En İyi Yöneten Markalar ve Profesyoneller" ödül töreninde TEB, bankacılık sektöründe birincilik ödülünün sahibi oldu.

Bankacılık sektörünün lideri TEB

TEB olarak her zaman önce müşteri memnuniyeti için çalıştıklarını belirten TEB Bankacılık Operasyonları ve Destek Hizmetlerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Kubilay Güler, "Türkiye'nin ilk online şikayet yönetimi yarışması A.L.F.A. Awards'ta böyle değerli bir ödül almış olmaktan mutluluk duyuyoruz. TEB olarak, müşterilerimize daima en kaliteli ürün ve hizmetleri sunmaya çalışırken, onlara bizler için ne kadar önemli olduklarını hissettirmeye çalışıyoruz. Bu anlamda 25 farklı sektörden çok sayıda saygın firmanın katıldığı bu yarışmada, kendi sektörümüzde en yüksek müşteri memnuniyetini yakalamaktan büyük bir gurur duyuyoruz" dedi.

İlki geçtiğimiz yıl yapılan A.L.F.A. Awards, sikayetvar.com sitesindeki şikayetlerin esas alındığı ve Method Resaerch Company tarafından düzenlenen Türkiye'nin ilk online şikayet yarışması olarak biliniyor. Şikayetleri cevaplama yöntemi ve kullanıcıların memnuniyetine ilişkin süreçlerine göre değerlendirilen şirketler, 25 farklı sektörden yarışmaya katılıyor. Markaların A.L.F.A. Endeksi metodolojisine göre sikayetvar.com'a gelen şikayetleri nasıl yönettikleri 200 puan üzerinden değerlendiriliyor. İrtibat hızı, şikayet süreci, çözüm hızı, sonuçtan memnuniyet ve teşekkür oranı ilk parametrelere göre ölçümlenirken; ikinci parametrede ise şikayeti yönettikten sonra müşteri algısının ne kadar değiştiği ölçümleniyor. İki parametrenin ortalaması alınarak, markaların A.L.F.A. Awards'taki ulaşılmış oldukları puan hesaplanıyor. TEB aldığı puanlarla bankacılık sektöründe en yüksek ortalamaı elde ederek A.L.F.A. Awards'ta birinci oldu.