



TEB, A.C.E. Awards'ta bankacılık sektörünün lideri oldu

Türk Ekonomi Bankası (TEB), Türkiye'nin ilk ve tek müşteri memnuniyetini ölçen yarışması A.C.E. (Achievement in Customer Excellence) Awards'ta "Müşteri Deneyimini En İyi Yöneten Marka" olarak bankacılık sektöründe ikinci kez lider oldu.

Sikayetvar.com'da yer alan gerçek şikayetleri baz alan A.C.E (Achievement in Customer Excellence) Awards'ta 17 sektörde müşteri deneyimini en iyi yöneten ulusal ve uluslararası 51 markanın ödülleri markaların üst düzey yöneticilerine verildi. Türk Ekonomi Bankası (TEB), Türkiye'nin ilk ve tek müşteri memnuniyetini yarışması A.C.E. Awards kapsamında düzenlenen "Müşteri Deneyimini En İyi Yöneten Markalar" ödül töreninde, bankacılık sektöründe bu yıl da birincilik ödülünün sahibi oldu.

Sikayetvar.com, şikayetçi müşterilere yönelik yılda 400 bin anket gerçekleştiriyor ve bu anketler "Müşteri Deneyimi Endeksi"ni oluşturuyor. A.C.E Awards'ta markalar "Müşteri Deneyim Endeksi" baz alınarak 200 puan üzerinden ölçülüyor. İlk 100 puanda şikayet yönetimi ölçülürken; bu parametreyi İrtibat Hızı (yüzde 10), Şikayet Süreci (yüzde 25), Çözüm Hızı (yüzde 15), Sonuçtan Memnuniyet (yüzde 10) ve Teşekkür Oranı (yüzde 40) oluşturuyor. İkinci parametrede ise şikayeti yönettikten sonra müşteri algısının ne kadar değiştiği ölçülüyor. Burada Memnuniyet (yüzde 30), Bağlılık (yüzde 40) ve Tavsiye Etme (yüzde 30) kriterleri değerlendirilmeye alınıyor.

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.C.E. 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 17 farklı sektörden çok sayıda saygın firmanın katıldığı bu yarışmada, kendi sektörümüzde en yüksek müşteri memnuniyetini yakalamaktan büyük gurur duyuyoruz" dedi.