



TEB, üçüncü çağrı merkezini Antalya’da açtı

Türk Ekonomi Bankası (TEB), üçüncü çağrı merkezini 13 Eylül Çarşamba günü Antalya’da Akdeniz Üniversitesi yerleşkesinde açtı. TEB Bireysel ve Özel Bankacılık Kıdemli Genel Müdür Yardımcısı Gökhan Mendi’nin ev sahipliğinde gerçekleşen açılışa Akdeniz Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Mustafa Ünal, Konyaaltı Belediye Başkanı Muhittin Böcek, Antalya Büyükşehir Belediye Başkan Vekili Mesut Kocagöz, Antalya Bölge Adliye Mahkemesi Başkanı Ali Nevzat Açıkgöz, Antalya Baro Başkanı Polat Balkan katıldı.

‘Mükemmel Müşteri Deneyimi’ yaratma hedefiyle hayata geçirdiği TEB Müşteri Etkileşim Merkezi ile müşterilerine hizmet veren Türk Ekonomi Bankası (TEB), üçüncü çağrı merkezini 13 Eylül Çarşamba günü Akdeniz Üniversitesi’nde açtı. TEB Bireysel ve Özel Bankacılık Kıdemli Genel Müdür Yardımcısı Gökhan Mendi açılış töreninde yaptığı konuşmada Antalya’da Akdeniz Üniversitesi yerleşkesinde TEB Müşteri Etkileşim Merkezi açtıkları için mutlu olduklarını ifade ederken, Akdeniz Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Mustafa Ünal da TEB’e Akdeniz Üniversitesi’ne kazandırdığı uygulama alanı ve işbirliğinden dolayı teşekkür etti.

İstanbul ve Eskişehir’de bulunan çağrı merkezlerinin ardından, Akdeniz Üniversitesi yerleşkesinde hizmete açılan yeni TEB Müşteri Etkileşim Merkezi’nin başta Çağrı Merkezi ve Bankacılık bölümleri mezunları olmak üzere pek çok genci istihdam etmesi bekleniyor. Bu şekilde TEB, yeni merkezinde sağladığı istihdam ile Antalya ekonomisine de katkıda bulunmayı hedefliyor.

Gökhan Mendi: “Çağrı Merkezimizle hem istihdama hem Antalya’ya katkı sağlamayı hedefliyoruz”

TEB Müşteri Etkileşim Merkezi’nin açılışında konuşan TEB Bireysel ve Özel Bankacılık Kıdemli Genel Müdür Yardımcısı Gökhan Mendi şunları söyledi: “Antalya’da bireysel bankacılıktan KOBİ bankacılığına, kurumsal bankacılıktan özel bankacılığa geniş bir yelpazede 24 şubemizle müşterilerimize hizmet veriyoruz. Şimdi de TEB Müşteri İletişim Merkezlerimizin üçüncüsünü burada hizmete açarak ilimize katkıda bulunmaktan gurur duyuyoruz. Akdeniz Üniversitesi yerleşkesinde hayata geçirdiğimiz çağrı merkezimizle hem Antalya’daki öğrencilerimize iş imkanı yaratarak istihdam sağlamayı hem de ilimize katkıda bulunmayı hedefliyoruz”.

“Çalışanlarımızın kariyer yolu açık”

TEB Müşteri Etkileşim Merkezi’ni aynı zamanda önemli bir eğitim merkezi olarak da gördüklerini ifade eden Mendi, “Çalışanlarımız burada müşterilerimizin çağrılarını karşılamayı ve etkin bir şekilde yönetmeyi öğreniyor. Bankanın tüm ürün ve akışlarına hakim olarak sistemleri tanıma imkanı elde ediyor. Üstelik etkin iletişim ve satış becerisi kazanıyorlar. Merkezlerimizde iyi performans gösteren tüm çalışanlarımızın kariyer yolunda önlerinin açık olduğunu da ifade etmek isterim” diye konuştu.

“TEB Müşteri Etkileşim Merkezi ile dijital kanallara insan dokunuşu ekliyoruz”

Banka olarak dijitalleşmeyi hem çağın gerekliliği hem de iş süreçlerinde verimliliğin olmazsa olmazı olarak gördüklerini ifade eden Mendi, “Müşterilerimizin her kanaldan hizmetlerimize daha rahat ulaşmasını sağlamak amacıyla teknolojiyi yakından takip ediyor ve kullanıyoruz. Müşteri Etkileşim

Merkezlerimiz de bu anlamda, hem son teknolojileri kullandığımız hem de dijital kanallara insan dokunuşu eklediğimiz önemli iletişim noktalarımız arasında yer alıyor. Bu merkezlerimizde müşterilerimizin ilettiği talep ve beklentileri etkin bir şekilde karşılıyoruz. Bununla birlikte, proaktif davranarak müşterilerimize fayda sağlayacak konuları tespit ederek merkezimizi etkin bir satış kanalı olarak da konumlandırıyoruz” dedi.

TEB Müşteri Etkileşimi Merkezi yılda 20 milyondan fazla kontağı yönetiyor

TEB Müşteri Etkileşim Merkezi yılda 20 milyondan fazla kontağı 10'dan farklı kanalla yönetirken, çalışanlarına, teknoloji ve iş süreçlerine yatırım yapıyor. Bu çalışmalarını yaparken müşteri deneyiminde mükemmelliğe önem vererek müşterilerin almış oldukları hizmeti başkalarına tavsiye edecek kadar memnun ayrılmasını amaçlıyor.