

TELEFÓNICA PRO ZÁKAZNÍKY SE SPECIFICKÝMI POTŘEBAMI

Petra ŠEBO

Telefónica Czech Republic, Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4, petra.sebo@telefonica.com

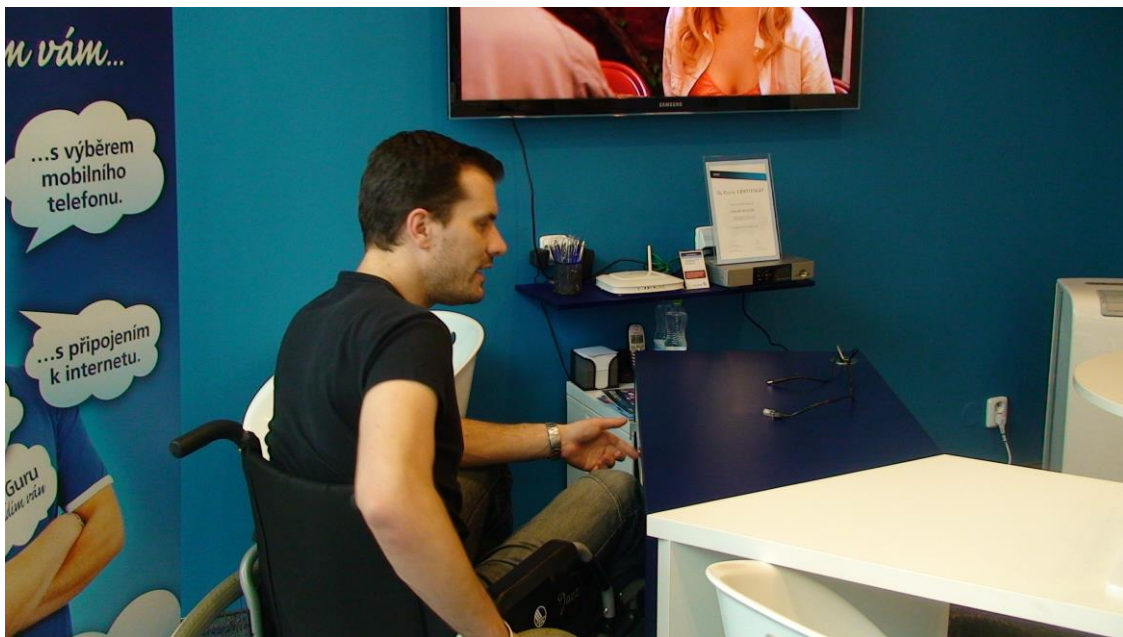
Představení nabídky a modelu obsluhy pro zákazníky se specifickými potřebami společnosti Telefónica. Co jsme v loňském roce změnili a na čem budeme pracovat v roce letošním.

Součástí strategie naší společnosti je i to, aby naše služby a produkty byly dostupné všem zákazníkům bez rozdílu potřeb. Proto do naší nabídky patří dlouhodobě nejen speciální zařízení (ať už mobilní telefony či zařízení pro pevnou linku), ale i slevy pro zákazníky se zdravotním znevýhodněním. Abychom zjednodušili způsob, jak slevu zákazník může uplatnit, tak jsme v loňském roce zrevidovali, zjednodušili a zpřehlednili veškeré procesy, které s aplikací slevy souvisí. Zároveň jsme pro naše zákazníky připravili na stránkách www.o2myslimena.cz v sekci „Myslíme na zákazníky“ formulář, v němž rychle a jednoduše zjistí, na jakou slevu mají nárok, kde o ni mohou požádat a jaké doklady je třeba k tomu doložit.

Novinkou, kterou jsme spustili, je projekt O2 Guru. Naši zaměstnanci, kteří jsou v prodejnách k dispozici (a to i na objednání ve vámi zvolené prodejně na stránkách www.o2.cz), jsou připraveni vám pomoci s jakýmkoliv problémem ohledně chytrého telefonu. Poradí vám šikovné aplikace, nastaví, co bude potřeba, a telefon zabezpečí proti virům i pro případ ztráty či odcizení. To vše samozřejmě zdarma.

Všichni naši O2 Guru byli vyškoleni v řadě komunikačních dovedností. Jedním z tréninků byl i ten na komunikaci se zákazníky s různým typem zdravotního znevýhodnění. Interaktivní školení, kdy si Guru mohli zkusit, jaké to je, když zákazník nevidí, neslyší nebo se pohybuje v prodejně na vozíku, nám odškolili profesionální lektori, kteří sami mají dané zdravotní znevýhodnění. Kromě O2 Guru prošli školením také všichni pracovníci pražských prodejen O2. Celkem jich jsou již 200.

V tomto roce bychom školení chtěli rozšířit na všechny zaměstnance na prodejnách. Dále budeme rozšiřovat portfolio našich služeb a produktů. V plánu jsou i další vylepšení obsluhy zákazníků se specifickými potřebami na prodejnách. I nadále provozujeme linku Hovor pro neslyšící a plánujeme i v tomto roce rozšiřovat její služby. Detailní informace k lince jsou v samostatném bloku.



Stolek O2 Guru a O2 Guru zkouší zajet k němu na vozíku, vešel se.



Jak těžké je najít modrý balónek, když jeho barvu nevidíte.



O2 Guru si zkouší, jak asi vypadá návštěva prodejny z pohledu zákazníka, který špatně slyší.