**Pranešimas žiniasklaidai**

2022 m. balandžio 20 d.

**„Bitės“ klientų aptarnavimas pelnė tarptautinį apdovanojimą**

**Taip lengviau: greitasis skaitymas**

|  |
| --- |
| * **„Bitės“ klientų aptarnavimas pelnė tarptautinį apdovanojimą** * **Tarptautinių verslo apdovanojimų „The Stevie Awards“ komisija klientų aptarnavimo rezultatus įvertino bronza** * **„Bitė“ vienintelė kontinentinės Europos bendrovė įvertinta šioje kategorijoje** |

**Telekomunikacijų bendrovė „Bitė Lietuva“ pelnė tarptautinį apdovanojimą už klientų aptarnavimą. Prestižiniuose verslo apdovanojimuose „The Stevie Awards“ bendrovė įvertinta bronza. „Bitė“ vienintelė kontinentinės Europos bendrovė įvertinta šioje kategorijoje.**

„Klientų aptarnavimo kokybei skiriame itin daug dėmesio: salonuose nuolat diegiame aptarnavimo naujoves, tobuliname klientų aptarnavimo, prekių pristatymo greitį ir papildomai investuojame į visapusę darbuotojų gerovę. Įvertinimas tarptautiniuose prestižiniuose verslo apdovanojimuose rodo, kad esame teisingame kelyje“, – pranešime žiniasklaidai sako Daiva Pajedaitė-Krasauskienė, „Bitė Lietuva“ Klientų aptarnavimo procesų ir operacijų vadovė.

„The Stevie Awards“ apdovanojimai – 20 kartą iš eilės vykstantys vieni populiariausių verslo apdovanojimų pasaulyje. „Bitė“ vienintelė iš kontinentinės Europos šalių įvertinta kategorijoje „Metų telekomunikacijų bendrovių klientų aptarnavimo komanda“, o platesnėje kategorijoje „Pardavimų ir klientų aptarnavimo apdovanojimai“ – vienintelė laimėtoja iš Baltijos šalių.

Komisijos nuomone, „Bitės“ klientų aptarnavimo komanda yra stipri dėl išskirtinai aukštų klientų vertinimų po aptarnavimo, greito siuntų pakavimo tą pačią dieną, didelio kiekio siuntų pristatymo per 1 darbo dieną bei efektyvaus užklausų sprendimo pirmo kontakto metu (angl. first contact resolution rate). Komisija įvertino ne tik asmeninį klientų aptarnavimo komandos tobulėjimą, tačiau ir gebėjimą pranokti vidutinius rinkos rodiklius.

„Pastaruosius dvejus metus išskirtinį dėmesį skiriame efektyviam klientų aptarnavimui pirmojo kontakto metu – siekiame, kad klientų klausimai būtų išspręsti pirmą kartą paskambinus ar apsilankius salone. Pernai metais, šį rodiklį pavyko padidinti 16 proc. Taip pat daug dėmesio skiriame siuntų pakavimo ir išsiuntimo, atsiliepimo telefonu bei atsakymo į socialinių tinklų užklausas greitį, – rezultatais dalinasi D. Pajedaitė-Krasauskienė.

Tarp geriausią klientų aptarnavimo komandą turinčių telekomunikacijos bendrovių šiemet taip pat atsidūrė Kanados operatorius „Mitel“, JAV „Nitel“, Jungtinės Karalystės „Active Digital“ ir kitos. „The Stevie Awards“, skirtingose apdovanojimų dalyse, šiemet dalyvavo daugiau nei 4 tūkst. bendrovių iš 74 pasaulio šalių.

Laimėjimas „The Stevie Awards“ nėra vienintelis operatoriaus gautas įvertinimas už klientų aptarnavimą – 2019 m. „Bitė“, pirkėjų vertinimu, pripažinta geriausiai klientus aptarnaujančia telekomunikacijų bendrove Lietuvoje.

**Daugiau informacijos:**

Jaunius Špakauskas

„Bitė Lietuva“ Korporatyvinės komunikacijos vadovas

+370 682 66188, [Jaunius.Spakauskas@bite.lt](mailto:Jaunius.Spakauskas@bite.lt)