

Temat dokumentu: Militaria.pl – referencje

Data dokumentu: sierpień 2017

Zespół YourCX współpracuje z Militaria.pl już od ponad 10 lat, realizując z nami projekty badawcze mające na celu kreowanie pozytywnego wizerunku marki oraz rozwiązywanie bieżących problemów Klientów. Nasza uwaga skupiona jest przede wszystkim na dwóch obszarach: obsłudze klienta i serwisie internetowym. W ramach BOK jednym z najważniejszych źródeł wiedzy na temat jakości obsługi są badania zintegrowane z mailingiem, za pomocą których kontaktujący się z nami Klienci mają możliwość oceny pracy konsultanta. W Militaria.pl realizujemy natomiast liczne badania dopasowane kontekstowo do poszczególnych obszarów serwisu.

Gromadzona za pomocą narzędzi YourCX wiedza wykorzystywana jest przez nas w codziennej pracy. Każde zgłoszenie traktujemy indywidualnie, weryfikując poszczególne wpisy i w razie potrzeby reagując na nie. Uzyskane dane bez wątpienia pozytywnie przyczyniają się do wzrostu jakości obsługi Klienta oraz pomagają w wytyczaniu kierunków rozwoju serwisu Militaria.pl. Stały monitoring pozwala nam także na odniesienie bieżących wskaźników do wyników historycznych, co ułatwia analizę trendów.

Rekomendujemy rozwiązania firmy YourCX. Ich autorskie narzędzia bez wątpienia sprawdzają się zarówno w kontekście pracy operacyjnej nad bieżącymi problemami, jak i szerszą analizą doświadczeń Klientów. YourCX to godny zaufania zespół profesjonalistów – zawsze pomocny i zawsze gotowy do działania.



Dyrektor E-Commerce

**FIRMA HANDLOWA
"TM"**
Tomasz Filipiak
ul. Oławska 16, 50-123 Wrocław
tel. 71 347 47 47 fax 71 347 47 77
NIP 898-000-54-46 Regon 931869378