

Müşteri Memnuniyetine DenizBank Desteği...

Janelle Barlow ile Claus Moller'in, dünya çapında tecrübelerini aktaran 'Her Şikâyet Bir Armağandır' adlı kitabı DenizBank'ın katkılarıyla kitapseverlerle buluşuyor.

DenizBank müşteri memnuniyetini sürekli kılan bir banka olma yönünde pek çok projeyi hayata geçiriyor. Finansal anlamda müşterilerine değer katmanın yanı sıra sunduğu hizmetlerde de fark yaratmak üzere yeni bir projeye imza atan DenizBank 'Her Şikâyet Bir Armağandır' adlı kitabın sponsorluğunu üstlendi.

Yönetim Danışmanı Claus Moller ve Felsefe Doktoru Janelle Barlow'un birlikte yazdığı, müşteri ilişkileri yönetiminin giderek artan önemini ortaya koyan kitap, DenizBank Rota Yayınları işbirliği ile D&R ve Remzi Kitapevleri gibi bin beş yüzü aşkın satış noktasında okuyucuyla buluşuyor.

Mükemmel müşteri hizmeti için önemli bir rehber niteliğinde olan kitaba destek vermekten büyük mutluluk duyduklarını belirten **DenizBank Finansal Hizmetler Grubu Başkanı Hakan Ateş** konuyu şöyle değerlendirdi:

"Kalıcı müşteri memnuniyetini garanti altına almak üzere kurduğumuz DenizBank Müşteri Memnuniyeti Bölümümüz, İletişim Merkezimiz, banka şubelerimiz kısacası müşterimizle sıcak temasta olduğumuz her noktada müşterilerimize mükemmel bir hizmet deneyimi sunmak için kendimizi sürekli yeniliyoruz. Her geçen gün artan müşteri sayımızı da, tüm bu çabalarımızın güvene dönüştüğünün en önemli ve somut göstergesi olarak değerlendiriyoruz".

'Müşteri memnuniyeti' kavramının sadece marka ile ilgili değil, aynı zamanda toplum refahı ile ilgili olduğunu ifade eden Ateş sözlerine şöyle devam etti:

"Kalkınmış ülkelere baktığımızda hizmet sektöründe bu kavrama büyük önem verildiğini görüyoruz. Bu kitabın da müşteri memnuniyeti için kullanışlı bir rehber olacağını, ülkemizde özellikle hizmet sektöründe 'müşteri değeri'ne bakış açısının daha da gelişmesine katkıda bulunacağını düşünüyorum".