

Dalle agenzie

ECO: 2009-11-26 13:16

P.A.: BRUNETTA FIRMA PROTOCOLLO CON AEEG E **AU** PER ADESIONE A 'METTIAMOCI LA FACCIA'

(Adnkronos) - Da domani coloro che chiameranno il numero verde 800.166.654, istituito dall'Aeeg e gestito in collaborazione con l'**AU**, infatti, potranno applicare lo strumento delle faccette ai servizi telefonici previsti. Il sistema di rilevazione prevede, infatti, che una voce registrata o lo stesso operatore ricordino la possibilità di lasciare la propria valutazione a conclusione del servizio prestato. I primi risultati della sperimentazione della customer satisfaction avviata a fine settembre sul call center dell'Autorita' gestito dall'**AU** hanno evidenziato un grado di soddisfazione molto elevato: "oltre l'85% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto, circa il 12% moderatamente soddisfatto, e solo il 3% si è dichiarato insoddisfatto" ha rilevato Ortis sottolineando che questo protocollo "da' un tocco di carattere istituzionale ad un rapporto con i consumatori che abbiamo già avviato. Inoltre questo strumento rappresenta anche un strumento competitivo per le aziende: rappresenta anche un elemento di marketing".