

Ügyfél visszajelzési folyamat

A garantált minőség elkötelezett hívei vagyunk

Az Atradius az ügyfelek 100%-os elégedettségére törekszik. Üzleti kapcsolataink minden vonatkozásában a maximális minőséget kívánjuk elérni. Célunk, hogy felépítsünk egy pozitív hitelkezelési partnerséget, hosszú távú hozzáadott értékekkel.

Nagy hangsúlyt fektetünk minden egyes ügyfelünk véleményére, legyen szó szolgáltatásainkról, termékeinkről vagy cégünk képviselőiről. Számunkra az ügyfelek véleménye a legfontosabb.

Számíthat ránk, visszajelzéseit a megérdemelt sürgősséggel kezeljük, hiszen értékeljük cégünkbe fektetett bizalmát.

Kiváló ügyfélszolgálat

Megbecsüljük visszajelzéseit, hiszen segít szolgáltatásaink fejlesztésében.

Megoszthatja tapasztalatait online, telefonon, illetve küldhet e-mailt vagy levelet ügyfélszolgálati csapatunknak.

Senki sem tökéletes

Tökélyre törekszünk, de garantálni nem tudjuk, így ismernünk kell igényeit, hogy lépéseket tehessünk szolgáltatásaink fejlesztése érdekében.

Problémái megoldására törekszünk. Segíthet a folyamatot hatékonyabbá tenni, ha minden esetben megosztja velünk az alábbi információkat:

- Név és cím
- Szerződés szám – ha rendelkezésre áll
- Egy telefonszám/e-mail cím, amelyen elérhetjük Önt
- Az ügy/panasz világos leírása

Továbbá – amennyiben rendelkezésre áll:

- Releváns dokumentumok másolata
- A panasszal kapcsolatos korábbi levelezések

Hogyan válaszolunk?

Célunk, hogy minden visszajelzésre 2 munkanapon belül választ adjunk, különösen a panaszok esetén, azonban első lépésként meg kell értenünk problémáját, hogy megoldhassuk.

Ha 2 munkanapon belül nem találunk megoldást, számíthat:

- Egy írásos visszajelzésre
- Az ügyét kezelő kolléga elérhetőségeire (Minden esetben a legalkalmasabb személyt bízunk meg)
- Célunk, hogy 10 munkanapon belül válaszoljunk Önnek. Amennyiben a probléma megoldása több időt vesz igénybe, informáljuk a folyamatról.

Értékeljük minden visszajelzését. Kérjük, segítsen, hogy minden ügyfélnek a legjobbat nyújthassuk.