

## Bank Asya, iki ayrı kalite belgesi aldı

■ **BANK Asya**, Müşteri Memnuniyeti Yönetimi (ISO 10002) ve Çağrı Merkezi Sertifikası (EN 15838) kalite belgelerini aldı. İki belgeyi entegre ederek alan Avrupa'daki ilk banka olduklarını söyleyen Bank Asya Genel Müdürü **Abdullah**



**Çelik**, "Aldığımız belgeler rekabetçi gücümüzü artırıyor. Özellikle çağrı merkezi alanında kendimizi yeniledik ve geliştirdik. Müşteri temsilcilerinin anlık performanslarını görebilecekleri ekranlar hazırlandı. Müşteri İletişim Merkezleri Kalite Yönetimi Belgesi için gelen giden çağrı, müşteri memnuniyeti, performans yönetimi, işe alım, kariyer ve eğitim sürecinin tamamı ile denetime girdi ve başarı ile kalite belgesini almaya hak kazandı" diye konuştu.

## BİR İLKE İMZA ATTI

# Bank Asya müşteri hizmetini belgelendirdi

■ Bank Asya, Müşteri Memnuniyeti Yönetimi (ISO 10002) ve Çağrı Merkezi Sertifikası (EN 15838) kalite belgelerini aynı anda alarak Avrupa’da bir ilke imza attı. Bir sonraki hedeflerinin “Türkiye’nin En İyi Çağrı Merkezi Ödülü”nü ve akabinde de Avrupa’nın En İyi Çağrı Merkezi ödülünü almak olduğunu açıklayan Bank Asya Genel Müdürü Abdullah Çelik, bu sayede bankanın artan rekabet gücüne güç kazandıracaklarını ifade etti. Çelik, “Müşterilerin nazarında var olmak ve değer kazanmanın yolu da müşteri ihtiyaç ve beklentilerine uygun hizmeti sağlamaktan geçiyor. Bu amaç doğrultusunda, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini yerine getirmek için çalışanlarımızı sürekli bilgilendirmekte, geliştirmekte ve yönlendirmekteyiz. Bu çabanın bir ifadesi olan kalite belgelerimizin de müşterilerimizin Bank Asya’yı tercih sebeplerinde artı bir değer olacağı inancındayız” diye konuştu.