

## Burgan Bank, Müşteri İletişim Merkezleri Standardı ile hizmet kalitesini belgeledi

### Burgan Bank, ISO 18295-1 sertifikası ile hizmet kalitesinin uluslararası standartlarda olduğunu tescilledi

Burgan Bank, ISO 18295-1 Müşteri İletişim Merkezleri Standardı sertifikası olarak, iletişim merkezinin uluslararası standartlarda hizmet verdiğini belgeledi. Burgan Bank, iletişim merkezinin şikayet yönetiminden işe alım, eğitimden altyapı ve raporlamaya kadar bir çok unsurun denetlendiği sertifika ile hizmet kalitesini tescilledi.

Butik bankacılık anlayışı ile tüketicilerin ihtiyaçlarına yönelik özel ve hızlı çözümler üreten Burgan Bank, müşteri memnuniyetine verdiği değeri, ISO 18295-1 Müşteri İletişim Merkezleri Standardı ile belgeledi. Bu sertifika ile iletişim merkezinin uluslararası standartlarda hizmet verdiğini kanıtlayan Burgan Bank, bankacılık sektöründe hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini üst sıralara taşıyarak, sektördeki değişen müşteri beklentilerini sorunsuz bir şekilde karşılamak için çalışmalarına devam edecek.

#### Müşteri deneyimini etkileyen tüm kalite unsurları değerlendirildi

Bureau Veritas Belgelendirme ve Çağrı Merkezleri Derneği'nin işe alımdan eğitim süreçlerine, müşteri iletişiminden şikayet yönetimine kadar tüm süreçleri değerlendirerek verdiği, **ISO 18295-1 Müşteri İletişim Merkezleri Standardı**, müşteri beklentilerini doğru karşılamayı, hızlı, güvenilir, müşteri odaklı bir hizmet verebilmeyi, müşteri iletişim kalitesinde iyileşmeyi, iletişimde yaşanan sorunları çözmeyi amaçlıyor. Müşteri iletişim merkezlerinin sahip olmaları gereken teknik koşulları tanımlayan ve müşteri iletişimi yönetiminde bir çerçeve oluşturan belgenin yıllık periyotlarda denetlenerek sürekliliği sağlanıyor.

#### Daha fazla bilgi ve iletişim için;

#### **Aslıhan Atlı**

Marka Yönetmeni



0 530 230 42 63  
0 212 465 37 28  
Asmalı Mescit Mh. İstiklal Cd.  
No: 130 Elhamra Hanı D: 49  
Beyoğlu/İstanbul  
[www.aristoiletisim.com](http://www.aristoiletisim.com)