

Müşterisini en çok memnun eden internet servis sağlayıcısı TurkNet

Sikayetvar.com'da yer alan gerçek şikayetleri baz alan ve araştırma metodolojisi Method Research Company tarafından geliştirilen 'A.L.F.A. Awards'ta 25 sektörde müşteri deneyimini en iyi yöneten markalar ödüllendirildi. Türkiye'nin en hızlı büyüyen telekom operatörü TurkNet, 'İnternet Servis Sağlayıcılar' kategorisinde rakiplerini geride bırakarak müşteri deneyimini en iyi yöneten marka seçildi.

23 Mayıs Pazartesi günü SALT Galata'da gerçekleştirilen törende TurkNet adına ödülü Genel Müdür Cem Çelebiler aldı. Çelebiler törende yaptığı konuşmada, A.L.F.A Awards'un tamamen müşterilerin tercihleri doğrultusunda verildiğine dikkat çekerek, "20. yılını kutlayan TurkNet için bundan daha anlamlı bir ödül olamazdı. Müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçlarını ana önceliği olarak belirlemiş bir telekom operatörü olarak bu ödül doğru yolda olduğumuz konusunda inancımızı pekiştiriyor, gelecek için ilham veriyor. TurkNet, tamamen müşteri odaklı Özgür İletişim stratejisi ile müşterilerinin memnuniyetini artırmaya ve telekom sektöründe ezber bozmaya devam edecek" dedi.

20. yılda ezber bozmaya devam

1996 yılında kurulan TurkNet, müşterilerine sunduğu ilkler ve yeniliklerle sektöre örnek olup, adil rekabetle tüketicilere uygun maliyetli, en yüksek kalitede hizmet sunmayı amaçlıyor. Son 1,5 yılda pazar payını iki kat, cirosunu yüzde 51 yükselten TurkNet, sunduğu cazip fiyatlar ve kaliteli hizmet ile bireysel abone sayısını 2014'e kıyasla neredeyse 3 katına çıkardı.

Online abonelik imkanı tanıyan ilk telekom operatörü olan TurkNet "Özgür İletişim" adını verdiği stratejisi çerçevesinde bireysel tüketicilerin ev içi iletişim ihtiyaçlarını tek ve net bir paket içerisinde, "her şey dahil" mantığıyla fazlasıyla karşılıyor, hem de bunu abonelerini taahhüt vermeye mecbur bırakmadan yapıyor. Bu yaklaşım ile Turknet, 150GB AKN gibi en üst paketlerdeki içeriği tüm abonelere çok uygun bir fiyatla sunuyor. TurkNet, bu sistem ile müşterilerinin, dilediği an vazgeçebilme özgürlüğüne ne kadar değer verdiğini de ortaya koyuyor.

Yarışmanın metodolojisi

A.L.F.A. Awards'ta, şikayetvar.com'a gelen şikayetlere yönelik olarak markaların gerçekleştirdiği şikayet yönetimleri temel alınıyor. Sikayetvar.com, şikayetçi müşterilere yönelik yılda 400 anket gerçekleştiriyor ve bu anketler Müşteri Deneyimi Endeksi'ni oluşturuyor. A.L.F.A. Awards'ta markalar Müşteri Deneyim Endeksi baz alınarak 200 puan üzerinden ölçümleniyor. Şirketlerin nihai puanını Şikayet Yönetimi, İrtibat Hızı, Şikayet Süreci, Çözüm Hızı, Sonuçtan Memnuniyet, Teşekkür Oranı, Bağlılık ve Tavsiye Etme gibi kriterler belirliyor.