



Delta Contact Sp. z o.o.  
ul. 17 Stycznia 52  
Warszawa

Warszawa, 28/06/2007

Delta Contact Sp. z o.o. zrealizowała od 2006 roku kilka projektów badawczych dla ALD Automotive Polska Sp.z o.o..

Między innymi, w okresie od kwietnia do maja 2007 roku była odpowiedzialna za przeprowadzenie telefonicznych badań zadowolenia Klientów ALD z obsługi punktów serwisowych sieci partnerskiej oraz przestrzegania standardów obsługi w sieci partnerskiej. Wymienione badania składały się z dwóch etapów.

Etap pierwszy polegał na wykonaniu do wyselekcjonowanej grupy Klientów ALD wywiadów telefonicznych metoda CATI.

Etap drugi polegał na przeprowadzeniu oceny jakości pracy punktów serwisowych sieci partnerskich, poprzez wykorzystanie „tajemniczego Klienta”. Pracownicy Delta Contact posiadali wirtualne konta Klienta ALD i kontaktowali się telefonicznie z punktami obsługi serwisowej w celu: pozyskania informacji na temat serwisu, cennika, możliwości umówienia przeglądu samochodu, otrzymania samochodu zastępczego.

Badano - oprócz poprawności merytorycznej uzyskanych odpowiedzi - także: czas rozmowy, zgodność prowadzenia rozmowy ze standardami wytyczonymi przez ALD. Badaniem łącznie objęto: 500 użytkowników końcowych oraz 50 punktów obsługi serwisowej.

Delta Contact dotrzymała w czasie realizacji projektów terminów oraz budżetu akcji.

Tomasz Ślepówroński  
Dyrektor Zarządzający



ALD Automotive Polska Sp. z o.o.  
ul. Ostrobramska 101a, 04-041 Warszawa, Polska  
Tel. +48 (0) 22 46 56 879. Fax +48 (0) 22 46 56 366. [www.aldautomotive.pl](http://www.aldautomotive.pl)