**Contact Center Credit Agricole w TOP 3 najlepszych infolinii**

**Serwis telefoniczny banku Credit Agricole znalazł się na podium najlepszych bankowych Contact Center w Polsce. Infolinie bankowe co roku bada Instytut Badawczy ARC Rynek i Opinia. Credit Agricole utrzymuje się w czołówce od 2013 roku.**

Instytut Badawczy ARC Rynek i Opinia sprawdza jakość obsługi klienta zarówno w kontakcie telefonicznym, jak i mailowym techniką Mystery Caller oraz Mystery Mailing. Przeszkoleni audytorzy oceniają czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, wiedzę na temat produktów i liczbę informacji możliwych do zdobycia w obu kanałach kontaktu. Bardzo istotny wpływ na ocenę ma również uprzejme zachowanie konsultantów i ich zaangażowanie.

Infolinia Credit Agricole zajęła 3. miejsce w rankingu ogólnym z wynikiem 81,8 na 100 pkt. oraz 3. miejsce pod względem czasu oczekiwania na połączenie z konsultantem z wynikiem 14 sekund. Co ciekawe, średni czas oczekiwania dla wszystkich badanych infolinii wzrósł o 8 sekund w porównaniu z poprzednią falą badania i wyniósł 38 sekund.

W tym roku szczególnie ważnym elementem była ocena sposobu dopasowania produktu do potrzeb klienta. Audytorzy zwracali uwagę na to, czy i w jaki sposób banki proponują optymalne rozwiązania, także uwzględniając obecną sytuację. Credit Agricole wsłuchuje się w potrzeby swoich klientów i stawia ich w centrum swoich działań. Uprzejmość, profesjonalizm oraz elastyczne rozwiązania to wartości, które pozwalają Credit Agricole budować trwałe relacje z klientami, co udowadniają kolejne edycje rankingu.