



## Gwiazdy Jakości Obsługi

Już po raz 17. Polski Program Jakości Obsługi wyłonił elitarne grono, najbardziej przyjaznych firm. Otrzymanie tytułu Gwiazdy Jakości Obsługi, to najwyższy wyraz zadowolenia, ale także zaufania i lojalności Klientów. To właśnie za sprawą ich opinii, zgłaszanych przez cały rok na portalu [jakoscobslugi.pl](http://jakoscobslugi.pl), firmy otrzymują to wyjątkowe godło jakości.

### Przedstawiamy elitarne grono Gwiazd Jakości Obsługi 2024!



Informacje na temat minionych edycji znajdują się na stronie [www.gwiazdy.jakoscobslugi.pl](http://www.gwiazdy.jakoscobslugi.pl)



GWIAZDY JAKOŚCI OBSŁUGI

## AMIC ENERGY STAWIA NA JAKOŚĆ

Jakość to główny parametr, który nieustannie podlega ocenie na każdej stacji paliw. Monitorowana jest jakość paliw i usług, ulepszana jest jakość oraz oferta gastronomiczna i sklepowa, no i przede wszystkim codziennie przez setki osób weryfikowana jest jakość obsługi klienta.

Poziom obsługi i dbałość o klienta są jednymi z kluczowych elementów, pozwalających wyróżnić się sieci stacji paliw AMIC Energy, należącej do austriackiego funduszu inwestycyjnego, na tle konkurencji. Jest to jedyna sieć współpracująca z dwoma globalnymi markami gastronomicznymi. AMIC Energy jest największym w Polsce franczyzobiorcą restauracji Subway®, posiadając 67 lokalizacji oraz jedynym partnerem w Polsce amerykańskiej sieci pizzerii SBARRO, oferując przygotowywaną na miejscu, świeżą pizzę w całości i na kawałki. – Każda z naszych stacji to przede wszystkim ludzie, którzy je tworzą i to oni mają bezpośredni wpływ na doświadczenia klientów. Nieustannie staramy się, aby było ono jak najlepsze, zarówno w obszarze zakupu wysokiej jakości paliw, jak i usług gastronomicznych. Otrzymanie kolejnej raz Gwiazdy Jakości Obsługi bardzo nas cieszy i jest potwierdzeniem, że jesteśmy na właściwej drodze. – mówi Krzysztof Zwierzycki, Dyrektor Operacyjny AMIC Polska. AMIC Energy nieustannie rozwija swoje usługi, ofertę gastronomiczną oraz asortyment sklepowy, w tym wysokiej jakości produkty marki



własnej Food Point. Firma również udoskonala program lojalnościowy AMIC Club, w którym klienci mogą korzystać z rabatów na paliwo, kuponów wartościowych, jak również wymieniać zebrane punkty na markowe nagrody z katalogu. Dlatego stacje AMIC Energy są atrakcyjnym miejscem, które cieszy się dużym zainteresowaniem nie tylko wśród kierowców. □

[amicenergy.pl](http://amicenergy.pl)

## GWIAZDA JAKOŚCI OBSŁUGI 2024 DLA SKLEPÓW KOMFORT

Konsumenckim priorytetem przy wyborze najlepszej oferty nie jest jedynie sam produkt czy usługa. Obecnie są one częścią całościowej wartości nabywanej przez klienta. W jej skład wchodzi także jakość obsługi i fachowe przeprowadzenie poprzez proces zakupu od jego początku do końca.

Gwiazda Jakości Obsługi jest poświadczeniem rzetelności firmy w zakresie obsługi klienta. Wyróżnienie to mówi, na podstawie przeprowadzanych na szeroką skalę badań konsumenckich, o solidności i profesjonalizmie firmy oraz zadowoleniu klientów. W 2024 roku Sklepy Komfort S.A. znalazły się w gronie najbardziej przyjaznych konsumentom firm w Polsce, zdobywając tytuł Gwiazdy Jakości Obsługi w kategorii Dom i ogród. Jest to komunikat dla przyszłych i obecnych klientów, pracowników i partnerów biznesowych na temat jakości działań podejmowanych przez Komfort. Firma od lat jako pierwszorzędną cel stawia satysfakcję konsumentów. To ważne wyzwanie ze względu na rzeczywistość w branży wyposażania wnętrz, która dynamicznie zmienia się wraz z potrzebami rynku. Strategia omni-channel obsługi klienta, funkcjonująca w firmie, jest rozwiązaniem pozwalającym na wielowymiarową drogę komunikacji z klientem. Nieprzerwany rozwój każdego z kanałów kontaktu



z konsumentami przed oraz po dokonaniu zakupu sprawia, że Komfort z roku na rok zdobywa coraz większe uznanie wśród stałych, jak i potencjalnych konsumentów oraz partnerów. □

[komfort.pl](http://komfort.pl)

FOT. MATERIAŁY PRASOWE

MATERIAŁ SPONSOROWANY



# W BRIJU STAWIAMY NA CUSTOMER CENTRIC

Kluczowa dla nas jest integracja wszystkich kanałów interakcji z klientem oraz dostarczanie spersonalizowanych doświadczeń opartych na zdobytych danych. Na bieżąco analizujemy wskaźniki NPS, CSAT oraz opinie w mediach społecznościowych. W rezultacie podejmujemy szereg działań, aby ulepszyć proces sprzedażowy - mówi dyrektor sprzedaży Marta Ostrzycka.

**W** Briju to nie tylko eksperci od brylantów i jubilerstwa, ale również wysoka jakość obsługi klienta w sieci detalicznej, e-commerce oraz w hurcie krajowym i zagranicznym. Dzięki wskaźnikom uzyskujemy dodatkowe odpowiedzi od respondentów, co pozwala poznać ich sposób myślenia oraz szybciej reagować na ich potrzeby. Ostatecznie zmniejszyliśmy skalę utraconych lojalnych klientów o 15% a wynik NPS w ostatnim czasie osiągnął 90%. Rynek jubilerski jest branżą luksusową, więc aby klient został z nami na lata budujemy relacje i zaufanie poprzez jakość i profesjonalizm. Każdy klient niezależnie od wieku ma czuć się u nas wyjątkowo i naturalnie, dlatego w tym roku postawiliśmy na szkolenia asortymentowe, komunikacyjne oraz sprzedażowe.



Pracujemy na określonych standardach, VM, promocjach aby zachować spójność, jednak istotne jest dla nas, aby nie zatracić naturalności w kontakcie z klientami. Każdego dnia chcemy zapewnić im jak najlepsze doświadczenia i pielęgnować relację stosując m.in. spersonalizowaną ofertę, dlatego cieszymy się, że w tym roku po raz pierwszy Briju zdobyło nagrodę Gwiazdy Jakości Obsługi Klienta. W kolejnych etapach rozwoju Briju będziemy unowocześniać nasze platformy i inwestować w nowe systemy zarządzania CRM oraz CJM, przez co jeszcze skuteczniej będziemy monitorować zachowania klientów, dostarczać spersonalizowanych treści oraz udoskonalać ich doświadczenia. □

[briju.pl](http://briju.pl)

# SELF STORAGE W POLSCE: DYNAMICZNY ROZWÓJ BRANŻY

Jak wygląda branża self storage w Polsce z perspektywy lidera na rynku? Krótka rozmowa z Guyem Pinsentem – CEO Less Mess Storage o tym dynamicznie rozwijającym się biznesie.

**Jakie były Twoje główne cele lub aspiracje, kiedy założyłeś Less Mess Storage i co zmieniło się z biegiem czasu?**

**GUY PINSENT:** Naszą misją jest oferowanie najlepszych w swojej klasie usług self storage, mierzonych na poziomie globalnym. Dążymy do utrzymania dominacji rynkowej w Polsce i Czechach, a także stale przyglądamy się innym rynkom. Przywiązujemy także dużą wagę do środowiska. W naszych budynkach łączymy różne ekologiczne rozwiązania: fotowoltaikę, pompy ciepła, nowoczesne izolacje, wentylację i systemy zarządzania.

**Less Mess Storage został wyróżniony Gwiazdą Jakości Obsługi 2024. Jak firma dba o klientów?**

Nieustannie koncentrujemy się na kliencie. Jego doświadczenie i jego potrzeby są dla nas kluczowe. Idziemy też z duchem czasu, rozwijamy technologie, upraszczamy procesy rezerwa-

cji. Część naszych klientów trafia do nas w trudnych okresach: przeprowadzka, zalanie lub strata bliskich. Chcemy, aby nasz slogan "Less Mess, Less Stress" odzwierciedlał rzeczywistość, dlatego skupiamy się na doświadczeniu klienta. W Less Mess mamy 3 zasady: Postępuj właściwie, Bądź najlepszy, Baw się dobrze.

**Jako właściciel dobrze prosperującej firmy self storage, jakie ma Pan plany na ekspansję firmy?**

Potencjał rozwoju branży self storage w tej części Europy jest ogromny. Mamy aktualnie 12 oddziałów w Polsce oraz 3 oddziały w czeskiej Pradze. Obecnie prowadzimy 6 projektów budowlanych, a mamy w planach znacznie więcej. □



[www.lessmess.storage](http://www.lessmess.storage)

