Unità Comunicazione

Bari, 7 ottobre 2008

COMUNICATO STAMPA

AQP festeggia la Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente

In occasione della VI Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente, organizzata dall'Associazione Customer Management Multimedia Competence, domani 8 ottobre, dalle ore 09.00 alle ore 13.00, l'Acquedotto Pugliese apre al pubblico il contact center di Bari in Viale Emanuele Orlando, n. 12 ed i principali Uffici Commerciali dislocati sul territorio (Bari, Foggia, Taranto, Trani, Brindisi, Lecce e Calitri in provincia di Avellino).

Contemporaneamente, a partire dalle ore 09.30, è previsto presso la Sala Conferenze della sede centrale di Bari in Via Cognetti, n.36, un Convegno dal tema: "Per riconoscere ed essere riconosciuti – L'evoluzione del cambiamento: dalla relazione diretta alla relazione multicanale". Intervengono, oltre ad AQP, l'URP Regione Puglia, il Comune di Bari, la Banca Popolare di Bari e l'Amgas Srl. Una opportunità per condividere le esperienze di soggetti, che pur operando in differenti settori, sviluppano la relazione con i cittadini/clienti.

La Giornata rappresenta un modo insolito per dare un volto alla tradizionale cortesia degli operatori AQP della relazione con il cliente ed offre una occasione per conoscere le azioni intraprese da Acquedotto Pugliese per la ri-organizzazione dei servizi e la semplificazione dei processi, a beneficio dei clienti in termini di costi e di qualità.

Il sistema ACS: competenza e cortesia al servizio del cittadino

AQP Customer Service è un sistema integrato di più strumenti comunicativi attraverso i quali il cittadino ha la possibilità di contattare ed usufruire dei servizi offerti dall'Acquedotto.

Il sistema comprende oltre ai tradizionali Sportelli Commerciali dislocati sul territorio, un contact center che gestisce i contatti via e-mail, un call center telefonico ed uno sportello on line, che consentono di fornire informazioni e servizi (rimborsi, pagamenti, appuntamenti per sopralluoghi, preventivi, servizi d'emergenza, cambiamenti d'indirizzo, allacciamenti, reclami e formalizzazione di nuovi contratti).