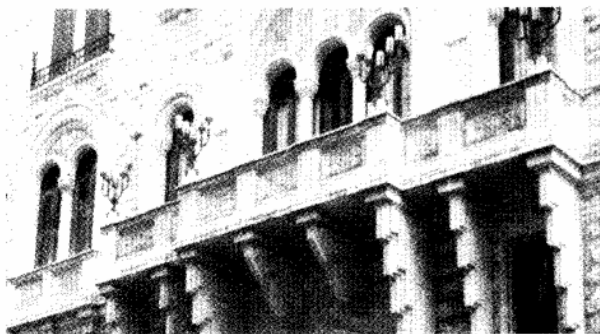


L'Associazione che racchiude i principali gruppi industriali e di servizi nazionali

La CMMC premia "le capacità di relazione al cliente e di immagine" dell'AQP

BARI-La CMMC, Associazione che racchiude i principali gruppi industriali e di servizi nazionali, ha premiato Acquedotto Pugliese per le attività di promozione e di sensibilizzazione delle tematiche della relazione con il cliente in occasione della Giornata Nazionale del Call Center e Franco Lovecchio, responsabile dell'Area Relazione Clienti per "l'impegno personale e la capacità di ricercare soluzioni innovative nel rapporto con i cittadini, guardandone la pluralità di esigenze e consentendo all'azienda di ottimizzare sensibilmente la propria capacità di relazione ed immagine, cogliendo nel



contempo il duplice risultato di evolvere e rendere più efficienti i propri servizi". "Un riconoscimento - ha commentato il Direttore Commerciale, Donato

Marinelli - che premia il nostro impegno quotidiano per un servizio sempre più modellato al cliente". "Acquedotto Pugliese infatti, proprio per rispondere

sempre con maggiore efficacia alle sollecitazioni esterne, ha adottato con successo un sistema integrato di più strumenti comunicativi in grado di erogare informazioni e servizi stando comodamente a casa. 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 disponibile sul sito aqp.it, che consentono di fornire informazioni e servizi (rimborsi, pagamenti, appuntamenti per sopralluoghi, preventivi, servizi d'emergenza, cambiamenti d'indirizzo, allacciamen-

ti, reclami e formalizzazione di nuovi contratti). A questi strumenti, si aggiungono gli sportelli comunali on line, delle postazioni telematiche posizionate nei Municipi da cui è possibile accedere ai servizi AQP. Una modalità in continua espansione grazie alla collaborazione delle amministrazioni comunali che mettono a disposizione locali e personale". "Un sistema multicentrico quindi - ha concluso Marinelli - ricco di opportunità e benefici per i clienti in termini di costi e di qualità, in continua evoluzione e funzionale alla semplificazione dei processi ed alla soddisfazione dei clienti."