

Il riconoscimento all'ente da parte dell'associazione dei principali gruppi industriali

Cura del cliente, Acquedotto premiato

BARI - La Cmmc, associazione che racchiude i principali gruppi industriali e di servizi nazionali, ha premiato l'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, dando sfogo alla pluralità di esigenze e consentendo all'azienda di ottimizzare la propria capacità di relazione e immagine".

"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 comuni-

cativi 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 e uno sportello on line disponibile sul sito aqp.it. Assieme consentono di fornire informazioni e servizi come, ad esempio, i rimborsi, i pagamenti, gli appuntamenti per sopralluoghi, i preventivi o i servizi d'emergenza.

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 - ha concluso Marinelli - ricco di opportunità e benefici per i clienti in termini di costi e di qualità".