

Anche quest'anno Acquedotto Pugliese parteciperà al consueto appuntamento annuale promosso dal Customer Management Multimedia Competence (Club CmmC - www.club-cmmc.it).

La IX edizione della Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente-Cittadino ha come tema:

"Il nostro valore aggiunto nell'era dei social media e della customer experience"

L'AQP, da professionista propositivo, nel corso degli anni ha predisposto strumenti funzionali e sofisticati per avvicinarsi alle esigenze e al cuore dei propri clienti, sviluppando metodologie e tecnologie integrate con i mezzi di comunicazione (telefono, fax, e-mail, sportelli on line, pagina Facebook, uffici di assistenza clienti, ecc.) per gestire in maniera propositiva e pro-attiva la relazione con il Cliente.

Il cliente è al centro della attenzione dell'azienda, e la sua soddisfazione, è fra i driver del piano industriale, e la sua storia, è testimonianza di questo impegno.

Impegno, professionalità e competenza al servizio dei cittadini, ha creato una giusta visibilità e una collaborazione attiva con la società, che ha permesso di raggiungere risultati **migliori, più rapidamente ed in maniera ecosostenibile**.



Un ruolo fondamentale per la gestione del servizio al cliente viene senza dubbio svolto grazie all'esperienza del Contact Center, che quest'anno compie 11 anni, ed in questa occasione potenzia servizi offerti e modalità operative.

Per l'occasione si prevedono eventi ed iniziative volte a sottolineare come l'Acquedotto Pugliese adotti modalità di analisi attraverso la Customer Experience per soddisfare le esigenze dei suoi Clienti.

Agenda delle Giornata Nazionale della Relazione in AQP presso la sede aziendale di Bari

- | | |
|-------------------|--|
| ore 08.30 - 09.00 | <u>"Accoglienza scolaresche e introduzione all'Acquedotto Pugliese"</u> |
| ore 09.00 - 09.30 | <u>"Il senso dell'acqua"</u> : visione del documentario istituzionale AQP |
| ore 09.30 - 10.00 | <u>La "qualità dell'acqua": competenza e professionalità a garanzia della qualità</u>
visita e presentazione dei laboratori di analisi per il controllo delle acque |
| ore 10.00 - 10.30 | <u>Verifica anomalie contatori</u>
illustrazione del banco prova dove si effettuano le verifiche contatori |
| ore 10.30 - 11.00 | <u>Il Contact Center da "vedere"</u> : la "relazione" in tempo reale
visita al Contact Center ed al Front Office AQP con ascolto in affiancamento |
| ore 11.00 - 11.30 | <u>"Il Telecontrollo"</u> : breve dimostrazione circa gli strumenti utilizzati per il monitoraggio delle condotte idriche |
| ore 11.30 - 12.00 | <u>"Alla ricerca di una perdita!"</u> : simulazione delle procedure applicate da AGE in caso di ricerca di una perdita |
| ore 12.00 | <u>Inaugurazione, della nuova area dedicata al Numero Verde, da parte del Top Management AQP</u> |
| ore 13.00 - 14.00 | <u>Festa del Contact Center: momento di convivialità</u> |