



Teleperformance

PERSBERICHT

Burger waardeert telefonische dienstverlening Teleperformance met 7,6

Tilburg, 8 juli 2010 – Uit een klanttevredenheidsonderzoek van TNS NIPO is gebleken dat de telefonische dienstverlening van de Gemeente Tilburg het hoogste scoort. De telefonische dienstverlening van de Gemeente Tilburg wordt opgevangen door Teleperformance, marktleider in de contactcenter branche, en door de burgers in Tilburg gewaardeerd met een 7,6. In maart en april heeft TNS NIPO 600 bellers per gemeente gevraagd naar hun ervaring. Tilburg staat met het rapportcijfer op de eerste plaats. Een resultaat waar zowel Teleperformance als de Gemeente Tilburg trots op mag zijn.

Al sinds juni 2001 is Teleperformance verantwoordelijk voor alle eerstelijns inbound contacten met betrekking tot burger-, ondernemers- en sociale zaken voor de Gemeente Tilburg en zoals nu blijkt naar volle tevredenheid van de burgers van Tilburg. Volgens de Gemeente Tilburg is het een mooi voorbeeld van een goede samenwerking: “Teleperformance heeft onze inzet nodig en wij die van hen. Goed of slecht weer, druk of rustig, vakantieperiode of niet, de collega’s van Teleperformance staan altijd voor ons klaar om de eerstelijns telefoontjes voor ons op te vangen. We zijn dan ook zeer tevreden met het rapportcijfer.”

Het oordeel van de beller over het telefonisch contact:

Vriendelijkheid medewerker:	7.9
Deskundigheid medewerker:	7.7
Inlevingsvermogen medewerker:	7.5
Beleefdheid medewerker:	8.0
Sfeer:	7.6
Tijd die genomen werd om te luisteren:	7.8
Telefonische openingstijden:	6.9
Duidelijkheid verkregen informatie:	7.8
Telefonische bereikbaarheid algemeen:	7.4

Over Teleperformance

Teleperformance is ‘s werelds voornaamste provider voor het uitbesteden van CRM en contactcenterdiensten en combineert internationale expertise en best practices met de kracht van ervaren lokaal management. Teleperformance Benelux, opgericht in 1993, is uitgegroeid tot de topspeler in de contact center branche en biedt haar complete dienstverlening aan vanuit vestigingen in Zoetermeer, Tilburg, Roermond, Maastricht en Brussel. In de Benelux zijn meer dan 2300 medewerkers actief die werken voor een groot aantal prominente merken in diverse branches.

Niet voor publicatie:

Voor meer informatie over dit bericht kunt u contact opnemen met:
Marjon van Dinther - Marketing & Communicatie Coördinator Benelux
Telefoon: +31 6 31 01 35 08
E-mail: marjon.vandinther@teleperformance.nl

Peter van der Bruggen – Manager Klantencontactcenter Publiekszaken Gemeente Tilburg
Telefoon: +31 13 542 9622
Peter.van.der.bruggen@tilburg.nl