



British Gas



Cardiff, Gales, RU

Perfil corporativo

British Gas es parte del Grupo de Empresas Centrica. Suministra gas, electricidad y servicios de reparación para el hogar a millones de clientes en Escocia, Gales e Inglaterra. En efecto, British Gas es el principal proveedor de energía y servicios domésticos en el Reino Unido.

Se formó oficialmente en 1972, aunque las raíces de la compañía se remontan a la década de 1940 con la empresa "The Gas Board".

Inversión en servicio al cliente

British Gas asume el compromiso de ofrecer los mayores estándares de servicio al cliente. Para este objetivo, la empresa emplea a más de 5000 personas en sus centros de llamadas del Reino Unido.

Su misión es responder las llamadas con prontitud y ofrecer asistencia y asesoría precisa y acertada.

Cada año, British Gas invierte más de £30 millones en contratación y capacitación del personal de servicio al cliente.

La Academia British Gas de Excelencia de Servicio se creó para fomentar las mejores prácticas y compartir conocimientos. Este innovador programa ha mejorado la uniformidad del diseño y la prestación de capacitación.

Capacitación de agentes y entrenamiento telefónico

Después de conocer SmartContact Center, British Gas dispuso de inmediato una prueba de 3 meses para evaluar el sistema y medir su aporte a sus operaciones.

La prueba se realizó de manera controlada con dos equipos de 14 agentes de servicio al cliente; uno emplearía SmartContact Center y el otro los métodos tradicionales de capacitación y entrenamiento.

"Creemos que SmartContact Center demostró un beneficio real para el desarrollo del personal.

Los resultados hablan por sí solos, con una mejora tanto en la retención y la adquisición de clientes y un menor nivel de deserción durante los tres primeros meses".

Hoy, British Gas ha equipado con SmartContact Center más de 280 puestos de su centro de llamadas de 1400 estaciones en Cardiff, Gales.

El sistema se usa para la capacitación de nuevos agentes y para el perfeccionamiento periódico de agentes experimentados en la sección *Academia* del área de trabajo del centro de llamados.

SMART CONTACT CENTER

www.smartcontactcenter.com

ROBOTEL
3185 rue Delaunay
Laval, Québec
CANADA H7L 5A4

☎ +1 (450) 680-1448
+1 (800) 680-1448
☎ +1 (450) 680-1928
✉ sales@robotel.com