



# Bank Asya'dan kaliteli 'çağrı'

**B**ank Asya, müşteri hizmetleri kalitesini daha da ileri taşıyacak bir hedefini daha gerçekleştirdi. Bank Asya, Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) aracılığıyla aldığı ve Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN) tarafından hazırlanan "EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi" ile çağrı merkezinin hizmet kalitesini taçlandırdı. Bank Asya Genel Müdürü Abdullah Çelik, ilk günden bu yana daima kalitenin bilincinde olarak hizmet verdiklerini belirterek, 1998 yılında Alman RWTÜV kurumundan ISO 9001 sertifikası alan Bank Asya'nın kaliteye verdiği önemi henüz ikinci yaşındayken belgelediğinin altını çizdi.

## **KALİTELİ HİZMET YAYILACAK**

ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı Bahadır Pekkan ise Bank Asya'yı tebrik etti ve belge alma sürecinde ÇMD'yi tercih ederek duydukları güven için teşekkürlerini ilettiler. Çağrı merkezi sektörüne özel hazırlanmış bir içeriğe sahip olan EN15838 standardının önemini vurgulayan Pekkan, dernek olarak üyesi oldukları ECCCO'nun (European Confederation of Contact Centre Organisations) Avrupa ülkelerinde yaygınlaştırmaya çalıştığı bu standardı, Türkiye'de yaygınlaştırmak üzere benzer bir misyon üstlendiklerini de sözlerine ekledi.