

MOJA
ZDROWA
DIETA

FITNESS
CATERING

**Zobacz jak Fitness Catering
obsługuje Klientów z Thulium**



Fitness Catering

Brak czasu na planowanie posiłków, chęć zmiany sposobu żywienia i prowadzenie zdrowego stylu życia - to powody dla których ludzie zaczęli myśleć o cateringu dietetycznym. Wysokiej jakości i w pełni zbilansowane posiłki dietetyczne dostarczane pod same drzwi stały się rozwiązaniem, z którego korzysta coraz więcej osób.

Fitness Catering to catering dietetyczny, który właśnie świętuje 10 rocznicę swojej działalności. Przygotowywanie pełnowartościowych posiłków to ich pasja, którą dzielą się codziennie ze swoimi Klientami. W gronie Fitness Catering pracują doświadczeni dietetycy i najlepsi Kucharze. Sztab profesjonalistów dba o to, aby dostarczać smaczną, zdrową i wygodną dietę z dowozem.

“Całości dopełnia obsługa skupiona w pełni na Kliencie. BOK towarzyszy Klientowi od początku jego współpracy z marką, oferując swoją pomoc na każdym etapie zamówienia”



Monika Boguś

Kierownik Biura Obsługi Klienta
Fitness Catering



Sytuacja przed wdrożeniem systemu call center

Jako firma świadcząca zindywidualizowane usługi, Fitness Catering skupia dużą uwagę na potrzebach swoich Klientów oraz otrzymywanym feedbacku. Wszystko po to, aby jak najlepiej dopasować dietę dla Klienta i zapewnić mu pełną opiekę.

Dział Obsługi Klienta w Fitness Catering wykorzystywał w swojej pracy pocztę Google, infolinię oraz czat i zamawianie połączeń. Wszystkie te kanały były obsługiwane w osobnych aplikacjach.

“Przed wdrożeniem Thulium niewątpliwym kłopotem było pilnowanie głównego telefonu, przekierowanie połączenia do Konsultantów, którzy pracują zdalnie, a następnie po zakończeniu pracy dyżuru zdjęcie tego przekierowania. Poczta Google jest dobra przy pracy jednej osoby. Kiedy pracujących osób jest więcej tworzenie dodatkowych etykiet by oznaczyć rozpoczęte tematy i odpowiednio przydzielić korespondencję stawało się kłopotliwe” - dodaje Pani Monika Boguś.

Fitness Catering od początku swojej działalności pracował na sukces w obsłudze Klienta. Początkowo jednak inwestycja w system call center była mocno ograniczona budżetem. Dopiero wraz z rozwojem firmy i zatrudnianiem nowych pracowników zarządzanie procesem obsługi zostało wsparte przez dedykowane narzędzia.



Wdrożenie Thulium:

Decydując się na system do obsługi Klienta, firmie Fitness Catering zależało na zoptymalizowaniu pracy, możliwości sprawnego zarządzania działem obsługi oraz najważniejsze - na ułatwieniu klientom kontaktu z firmą.

Decyzja o wdrożeniu została podjęta głównie ze względu na polecenie Thulium oraz możliwość integracji systemu z IdoSell Shop. Sama implementacja natomiast trwała miesiąc. Jak Twierdzi Pani Monika, najbardziej wartościowe w tym okresie było dla niej wsparcie serwisowe, indywidualne podejście do klienta oraz możliwość darmowego testowania systemu.

Korzyści:

Co zmieniło się w Fitness Catering po wdrożeniu Thulium?
Oto najważniejsze korzyści:

- **Poprawa jakości obsługi Klienta**

“Thulium przełożyło się na jakość pracy BOK i mojej jako kierownika. Jest to duże ułatwienie żeby mieć wszystko w jednym miejscu, dzięki czemu możemy pracować jakością, a nie tylko myśleć czy wszystko na pewno jest zrobione, czy Klient zbyt długo nie czeka itp.”

- **Ustandaryzowane odpowiedzi do Klientów, umocnienie identyfikacji wizualnej marki.**

Było to efektem wprowadzenia stałych szablonów odpowiedzi, które można załadować bezpośrednio do wiadomości.

- **Szybsza obsługa Klienta**

“Nasi Klienci otrzymują odpowiedź w ciągu max. 2h na swoje zapytanie i do godziny jeżeli sprawa nie wymaga konsultacji z innymi działami. Możliwość przypisywania osób do wiadomości usprawnił proces zarządzania skrzynką i przekazywania niedokończonych spraw z dyżuru następnej osobie, która przejmuje biuro obsługi.”

- **Pełna historia kontaktu z Klientami**

“Niektórzy Klienci potrafią ciągnąć jeden wątek zarówno na czacie i mailowo, kiedy mieliśmy to w dwóch oddzielnych aplikacjach, nie było jak tego połączyć ze sobą. Teraz mamy zachowaną ciągłość kontaktu i łatwo nam jest wrócić czy sprawdzić jak przebiegło rozwiązanie danej sytuacji, gdy np. Klient zgłasza jakieś wątpliwości lub nie jest pewien wcześniejszych ustaleń”.

- Sprawniejsza komunikacja z danym Klientem dzięki integracji z IdoSell Shop

“Dzięki integracja Thulium i IdoSell Shop mamy lepszą skuteczność załatwiania spraw Klientów. Nie musimy przełączać się między kartami i mamy wszystkie kontakty do Klientów w Thulium, co jest dużym usprawnieniem zarówno w kontakcie mailowym jak i telefonicznym - wystarczy kliknąć w numer i dzwoniemy. Kiedy natomiast Klient, który jest już w naszej bazie kontaktuje się z nami od razu wiemy z kim rozmawiamy.”

Z pomocą Thulium Konsultanci Fitness Catering zamieniają potencjalnych i głodnych Klientów w zadowolonych konsumentów diety pudełkowej. Cały zespół może skoncentrować swoją uwagę na relacji z Klientem, co w biznesie skupionym na personalnym kontakcie okazuje się kluczem do sukcesu.



Więcej informacji

Dział Handlowy
e-mail: hello@thulium.pl
tel.: +48 12 397 53 00