

V Praze 11. 7. 2011


Vážení,

v souvislosti s dokončením společného projektu zaměřeného na vznik aktivní části Zákaznické linky bych rád shrnul realizovanou spolupráci. V rámci projektu se interní tým za konzultační podpory externího týmu OpenOne věnoval velmi intenzivně definici celého procesu souvisejícího s fungováním aktivní části Zákaznické linky, bylo definováno vše potřebné pro realizaci retencí a prodejních aktivit.

Konzultanti OpenOne nám pomohli připravit a popsat všechny související procesy a detailně zpracovali i samotnou metodiku prodeje a retence tak, aby tým mohl od začátku pracovat s osvědčenými postupy a rychle se přibližoval plnění stanovených cílů. Za podpory OpenOne jsme rovněž nastavili proces pro práci s kontakty a celý projekt vzniku aktivní části Zákaznické linky byl připraven v očekávaném čase. Aktivní část Zákaznické linky tak vznikla na zelené louce ovšem přesně na míru našim potřebám a záměrům.

Po osobní zkušenosti musím potvrdit, že externí konzultanti pro nás v tomto projektu byli jednoznačným přínosem. Díky spolupráci se zkušenými praktiky z OpenOne se projekt podařilo velmi dobře dokončit a aktivní tým nyní tvoří pevnou a velmi funkční součást našeho obchodního modelu. Potěšilo mě zejména, že ve všech workshopech a dokumentech se šlo do zcela praktických detailů a materiály předané OpenOne jsou obratem použitelné přímo v provozu.

Služby OpenOne v oblasti poradenství pro péči a prodej mohou proto doporučit pro jejich nepřehlédnutelnou přidanou hodnotu a jasnou orientaci na cíl.


Ing. Tomáš Veselý
Vedoucí oddělení
Prodej segmentu MOP
Pražská energetika, a.s.