

# Kuluttajaelektroniikan ostaminen onnistuu joulun alla kätevästi puhelimella

**Contact Center on Gigantin uudenlainen asiakaspalvelukonsepti, jossa asiakas saa hoidettua samalla puhelulla sekä ostokset että asiakaspalveluun liittyvät asiat. Palvelu on noussut ensimmäisen vuoden aikana Gigantin asiakkaiden suosioon, ja Contact Centerin myyntipalvelu palvelee kuukausittain noin 20 000 soittajaa.**

Gigantin valtakunnallisessa Contact Centerissä käsitellään kaikki puhelimitse ja sähköpostitse saapuvat asiakkaiden yhteydenotot, joita saapuu kuukausittain noin 50 000. Tämä vapauttaa myymälähenkilökunnan resursseja heidän varsinaiseen työhönsä, ja parantaa siten asiakaspalvelua Gigantti-myymöissä.

"Vaikka emme ole varsinaisesti mainostaneet Contact Centerin myyntipalvelua, ovat asiakkaat löytäneet myös tämän myyntikanavan. Myyntipalveluun soittaessa apuna ovat asiantuntevat myyjämme, jotka palvelevat tuotteiden kanssa", kertoo Gigantin Contact Center Manager **Johanna Sainio**.

Contact Centerin asiakastytyväisyys on pysynyt korkeana, sillä 93 prosenttia asiakkailta tulleista kontakteista pystytään hoitamaan jo ensimmäisen yhteydenoton aikana. Yleisimmin yhteydenotot palveluosastolla liittyvät mm. huolto- ja kuljetuskysymyksiin. Myyntipuolella yhteydenotot liittyvät tuote- ja varastotilanekyselyihin.

"Syksyn aikana saamme lisättyä puheluvalikkoon automaattisen asiakastytyväisyyskyselyn, jonka toivomme lisäävän asiakastytyväisyyttä vielä entisestään", Sainio lisää.

## **Kontaktikanavat:**

Puh: 020 321 321

sähköposti asiakaspalveluun asiakaspalvelu@gigantti.fi

sähköposti myyntipalveluun myynti@gigantti.fi

## **Lisätietoja medially:**

Irmeli Rytönen, toimitusjohtaja, Gigantti

Puh: 0400 425 371, irmeli.rytkonen@gigantti.fi

Heli Virtanen, viestintäkonsultti, Taitomylly

Puh: 045 110 9894, heli.virtanen@taitomylly.fi

## **Gigantti**

*Gigantti Oy Ab on Suomessa toimiva kodinkoneketju, jolla on 41 myymälää ja noin 1000 työntekijää. Yhtiön myynti viime tilikautena oli 433 miljoonaa euroa. Myymälöiden lisäksi Gigantti myy tuotteitaan verkkokaupassaan [www.gigantti.fi](http://www.gigantti.fi) sekä puhelimitse. Gigantti on osa norjalaista Elkjøp-konsernia, jonka omistaa englantilainen DSG international plc. Lisätietoja [www.gigantti.fi](http://www.gigantti.fi).*