**Tüketicilere, mükemmel müşteri deneyimi yaşatan Zorlu Enerji’ye iki ödül birden**

**Müşteri memnuniyetini ön planda tutarak, yüksek hizmet kalitesi sağlamayı hedefleyen Zorlu Enerji, biri uluslararası olmak üzere iki ödüle birden layık görüldü.**

Geleceğin enerji şirketi olma vizyonuyla faaliyet gösteren Zorlu Enerji, ulusal ve uluslararası organizasyonlardaki başarılarına her geçen gün yenilerini eklemeye devam ediyor. Abonelerine sürdürülebilir ve yenilikçi hizmetler sunarak, iş yapış modelini güvene dayalı uzun süreli ilişkiler kurmak üzerine geliştiren Zorlu Enerji, birisi uluslararası olmak üzere iki ödül birden aldı.

**Zorlu Enerji’nin çağrı merkezine altın ödül**

Dünyanın en iyi işverenlerinin ve insan kaynakları uzmanlarının ödüllendirildiği tek global ödül programı 16. Stevie® Awards ‘Satış ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri’nde Zorlu Enerji, “Yılın İletişim Merkezi” seçilerek, Altın ödüle layık görüldü. Bu yıl 51 ülkeden 2 bin 300’ü aşkın adayın yarıştığı ve 8 ayrı uzman komitesinde 160’ı aşkın profesyonelin görev aldığı Stevie® Awards, dünyanın en gözde ödüllerinden biri olarak tanınıyor.

**Müşteri Deneyimini En İyi Yöneten Zorlu Enerji’ye A.C.E Diamond Ödülü**

Teknoloji ve sürdürülebilirlik odağında faaliyetlerini yürüten Zorlu Enerji, diğer ödülünü de Türkiye’nin ilk ve tek müşteri memnuniyetini ölçen platformu Şikayetvar tarafından düzenlenen 7. A.C.E (Achievement in Customer Excellence) Awards ‘Mükemmel Müşteri Memnuniyeti Başarı Ödülleri’nden aldı. Türkiye'deki markaların müşteri ile temas eden tüm birimlerinin müşteri memnuniyet yönetiminin değerlendirdiği A.C.E. Awards 2021’de 'Müşteri Deneyimini En İyi Yöneten Marka' seçilen Zorlu Enerji, sektöründe 1. olarak ‘’Diamond Ödülü’’nü kazandı. Zorlu Enerji, böylelikle ‘Enerji’ kategorisinde 4’üncü kez üst üste müşteri memnuniyetini en iyi sağlayan firma oldu.

**“Hızlı ve müşteri odaklı hizmet sunmayı kendimize ilke edindik”**

Zorlu Enerji’nin, abonelerine dokunduğu her alanda en iyi müşteri deneyimi yaşattığını belirten **Zorlu Enerji Ticaret Genel Müdürü İnanç Salman** şunları söyledi: *“Zorlu Enerji olarak abonelerimizin ihtiyaçlarını daha iyi anlamaya ve yeni nesil çözümlere dair bulunan fikirleri teknoloji ile entegre ederek pratiğe dökmek üzere çalışıyoruz. Yaratıcı fikirler üretmek ve dijitalleştirilebilecek süreçler üzerinde yoğunlaşmak hedefiyle müşterilerin işlemlerini tamamen dijital platformlara taşıyabilmek için gereken platform ve mobil uygulamaları geliştirmek üzere çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Değer odaklı yaklaşımımız sayesinde müşterilerimiz temas ettiği her kanalda bütünleşik bir deneyim yaşarken, müşterilerimizin hizmetlerimizden en iyi şekilde yararlanmaları en öncelikli hedefimiz. Bu hedefimiz doğrultusunda teknolojiyi en iyi şekilde kullanarak hızlı ve müşteri odaklı hizmet sunmayı kendimize ilke edindik. Pazar ve müşteri odaklı etkin çalışmalarımızla tüm paydaşlarımız için değer yaratma üzerine çalışıyoruz. Etik, uyum ve şeffaflık temelleri üzerine kurgulanmış sürdürülebilir ve pozitif katkı sağlayan bir büyüme modeli izliyoruz. Parçası olduğumuz dünya ve toplum ile uyumlu operasyonlar yürütmek ise en önemli önceliklerimiz arasında yer alıyor.”*

**Abonelik işlemlerinin yüzde 80’inin dijital kanallar aracılığıyla yapma hedefi**

Zorlu Enerji’nin sürekli olarak dijitalleştirilebilecek süreçler üzerinde yoğunlaştığını ve tüketicilerin işlemlerini tamamen dijital platformlara taşıyabilmek için gereken platform ve mobil uygulamaları geliştirdiğini belirten **Salman**, *“Dijital Abonelik Hizmetleri Projemizle Zorlu Enerji’den perakende elektrik hizmeti alan tüketiciler için tüm işlem kanallarından mesafeli abonelik işlemlerinin (müşteri hizmet merkezleri, e-devlet, online işlemler, çağrı merkezi) kolayca gerçekleştirilmesini sağlıyoruz. İş süreçlerini hızlandırmayı ve müşteri memnuniyetini artırmayı hedefleyen bu hizmetle Zorlu Enerji müşterileri abonelik işlemlerini imzaya gerek olmadan gerçekleştirebiliyor, tüm sözleşmelerini dijital olarak görüntülüyor ve birçok abonelik sürecini yine dijital olarak tamamlayabiliyor. 2022 yılı için elektrik abonelik hizmetleri için 250 binin üzerindeki abonelik işlemlerinin yüzde 80’inin dijital kanallar aracılığıyla gerçekleştirilmesini hedefliyoruz. Zorlu Enerji Grup Şirketleri bünyesinde bulunan dijitalleşme ve teknolojiyi en iyi şekilde takip eden şirketlerimizin tüketicilerimize dijital alanda sunduğu birbirinden başarılı uygulamalar, bu değerli organizasyonlarda ödül elde etmemizi sağladı. Bu kıymetli ödülleri almamızda emeği geçen bütün ekip arkadaşlarımıza bizi hem gururlandırdıkları hem de daha iyisini yapma anlamında motive ettikleri için teşekkür ediyorum. Geleceğin enerji şirketi olma vizyonumuz doğrultusunda her zaman olduğu gibi ulusal ve uluslararası düzeyde takdir gören başarılı çalışmalara imza atmaya devam edeceğiz.”*