

UP! Your Service: Opt din zece angajați români cred ca jobul lor e valoros

Deși companiile devin tot mai tehnologizate și apeleaza din ce în ce mai mult la roboți care înlocuiesc munca oamenilor, opt din zece angajați români cred ca jobul lor produce valoare pentru clienți, arata un sondaj efectuat de UP! Your Service, liderul global în construirea unei culturi superioare a serviciilor.

Doar 13,4% dintre respondenți au spus ca nu știu în ce masura munca lor produce valoare, în timp ce 5,5% au declarat ca se întâmpla acest lucru în mica masura și sub 2% au raspuns negativ.

Totodata, aproape 85% dintre respondenți apreciaza produsele și serviciile firmei pentru care lucreaza, spunând ca le-ar recomanda și celor apropiați.

De partea cealalta, companiile vor investi predominant în inteligența artificiala în urmatorii ani. În zona de customer service, 83% dintre interacțiunile cu clienții se vor realiza prin chatbots sau asistenți virtuali până în 2020, conform datelor unui sondaj realizat la nivel global, care a inclus și România.

Cu toate ca automatizarea aduce schimbari complexe în toate zonele de activitate si companiile își bazeaza tot mai mult evolutia pe tehnologie, interacțiunea umana ramâne o componenta-cheie în acest proces, spune Ron Kaufman, fondator și președinte al *Up! Your Service*.

„Sa servești înseamna sa faci ceva pentru a crea valoare pentru altcineva. Este definiția de baza de la care pornim atunci când vrem sa construim o cultura orientata pe servicii. În perioada de tranzitie, în care o companie își propune sa transforme interacțiunea cu clientii dintr-o interactiune umana într-una tehnologizata si automatizata, atunci când ceva merge rau în relația cu clientul, devine obligatorie interventia unei persoane, a unui reprezentant al companiei, care sa rezolve situatia si sa ofere clientului solutia de care are nevoie. Tehnologia este în acest caz doar un suport, oamenii fiind cei care trebuie sa fie alaturi de client în problema lui”, a declarat Ron Kaufman.

„Nu în ultimul rând, exista anumite aspecte care nu pot fi digitalizate sau automatizate si care astfel devin cu atât mai valoroase. E vorba despre caracteristici precum creativitatea, imaginatia, emotia, etica, empatia, compasiunea, curiozitatea, intuitia sau pasiunea, pe care doar oamenii le pot pune în valoare în interactiunea cu clientii”, a mai spus fondatorul *UP! Your Service*.

Ron Kaufman va veni anul acesta în România, pentru a vorbi despre viitorul excelentei în servicii în contextul digitalizarii si tehnologizarii, precum si despre aspectele legate de transformarea fortei de munca. Evenimentul „The Future of Service Excellence“ va avea loc pe 6 iunie, la Bucuresti.

Fondatorul Up! Your Service este unul dintre cei mai cautati educatori, consultanți, lideri și speakeri din domeniul serviciilor, în special pe tema excelenței în servicii. Autor a 15 carti în domeniul serviciilor si afacerilor, dintre care cea mai cunoscuta este „Cultura serviciilor superioare”, Ron Kaufman ajuta, de peste trei decenii, companii de pe toate continentele sa construiasca o cultura a serviciilor superioare, cu rezultate reale și sustenabile an de an.