

Testing



**TRANSVERSAL SKILLS**  
IN TIME OF COVID



## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**Πώς χρησιμοποιεί η Pekao Direct την πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης Dolineo για την ανάπτυξη των υπαλλήλων του Κέντρου Επικοινωνίας της Τράπεζας;**

### Προφίλ πελάτη

Η Pekao Direct είναι μία από τις πιο σύγχρονες και μεγαλύτερες εταιρείες κέντρων επαφής στην Πολωνία. Αποτελεί μέρος του ομίλου Pekao και ειδικεύεται στην ολοκληρωμένη εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πελατών της Bank Pekao S.A., παρέχοντάς τους ολοκληρωμένη υποστήριξη.

**Η Pekao Direct** δραστηριοποιείται στην αγορά εδώ και 20 χρόνια, εστιάζοντας συνεχώς σε καινοτόμες λύσεις. Η εταιρεία απασχολεί περίπου 1.000 υπαλλήλους διαφόρων ηλικιακών ομάδων. Πρόκειται τόσο για νέους κάτω των 25 ετών που μόλις εισέρχονται στην αγορά εργασίας, όσο και για άτομα ηλικίας 55+. Οι ομάδες λειτουργούν σε δύο τοποθεσίες: Κρακοβία και Łódź.

Η εταιρεία μπορεί να υπερηφανεύεται για πολλά βραβεία και διακρίσεις. Μεταξύ αυτών συγκαταλέγεται ο καλύτερος εργοδότης της χρονιάς 2020 στον κλάδο των υπηρεσιών Contact Center σύμφωνα με τον περίφημο διαγωνισμό Złota Słuchawka (Χρυσό Χειροκίνητο) ή δεκαπέντε βραβεία στον διαγωνισμό Telemarketer of the Year, ο οποίος επιβραβεύει τους ειδικούς που εργάζονται σε επαφή με τους πελάτες. "Η εκπαίδευση είναι η πιο σημαντική πτυχή της προετοιμασίας των υπαλλήλων μας για την εκτέλεση της υπεύθυνης λειτουργίας της εξυπηρέτησης και υποστήριξης πελατών μιας από τις μεγαλύτερες τράπεζες στην Πολωνία. η πανδημία άλλαξε την προσέγγιση αυτής της διαδικασίας. Χρειαζόμασταν μια λύση που θα μας επέτρεπε να μειώσουμε σε κάποιο βαθμό τη χρήση των παραδοσιακών μορφών κατάρτισης και να αντικαταστήσουμε επιλεγμένους τομείς με ηλεκτρονική μάθηση."