



В Омске открылся Центр поддержки клиентов ИКЕА. Это второе аналогичное подразделение шведского концерна по всей России...

Первый Центр поддержки клиентов (ЦПК) появился в Санкт-Петербурге еще в 2006 году, там сейчас работает 200 сотрудников.

Наш город выбран дублером Северной столицы в связи «с развитой IT-инфраструктурой», «мощным рынком кадровых ресурсов» и «выгодным географическим положением для обслуживания покупателей из Сибири и Дальнего Востока»

- отмечает ИКЕА.



26 апреля в Омске состоялось торжественное открытие нового Центра поддержки клиентов ИКЕА.

Центр будет оказывать полный спектр консультационных и информационных услуг для покупателей ИКЕА на всей территории страны. Размер инвестиций на начальном этапе работы составил 74 млн рублей, а новое подразделение уже сейчас позволило создать более 80

рабочих мест.

Центр поддержки клиентов распахнул свои двери по адресу: проспект Комарова, д. 11 корпус 1.

Открытие прошло в атмосфере «новоселья по-шведски»: в уютном пространстве в скандинавском стиле гостям рассказали о возможностях новой площадки Центра поддержки клиентов, пригласили принять участие в интерактивной развлекательной программе.

В официальной части мероприятия помимо руководителей ИКЕА речь держали министр экономики Омской области Расим Галянов и заместитель мэра Омска

Денис Денежкин.

«Чтобы обеспечить неизменно высокий уровень обслуживания и развивать новые каналы общения с покупателями, мы приняли решение по расширению штата ЦПК и открытию новой площадки Центра в Омске. Омск — это крупнейший город России со стремительно развивающейся экономикой. Компания ИКЕА реализует многие проекты и инициативы в нашем регионе. Что важно, Центр в Омске уже сейчас позволил создать более 80 рабочих мест, и по мере развития штат сотрудников будет увеличиваться, и к 2025 году он составит порядка 400 человек», - рассказывает Илона Кольцова,

руководитель ЦПК.

«Я надеюсь, что для каждого омича будет честью поддерживать покупателей во всей России, работая в Центре поддержки клиентов ИКЕА. Для жителей Омска это возможность увидеть опыт и стандарты, по которым работают международные компании, каковой является ИКЕА», - отметил

министр Галянов.

Функционал омской площадки ЦПК позволит обрабатывать растущее число обращений и покрывать пики звонков в Центральной России, а также развивать многоканальную систему продаж ИКЕА. Сотрудники ЦПК отвечают на вопросы о наличии, цене и свойствах товаров, действиях гарантии, а также предоставляют сервис дистанционного планирования. Услуги Центра доступны для клиентов с 10.00 до 22.00 по локальному времени в пяти часовых поясах страны, при этом покупатели могут выбрать удобное для них средство общения: телефон, веб-чаты, скайп-конференции, социальные медиа, онлайн-форма и

электронная почта.

«Мы хотим, чтобы те, кто выбирает товары ИКЕА, получали максимально полную информацию, и стремимся поддерживать их на всех этапах покупки. И стараемся быть там, где это удобно нашим покупателям — и не только в географическом плане», — прокомментировала Екатерина Данилюк,

топ-менеджер ИКЕА.

По материалам пресс-службы

компании ИКЕА