

## **Zespół Obsługi Klienta VELUX z nagrodą Builder Super Power**

**Zespół Obsługi Klienta VELUX otrzymał nagrodę Builder Super Power. Wyróżnienie zostało przyznane przez redakcję magazynu „Builder” za dobre praktyki wspierające sukcesy rynkowe firmy.**

Zespół Obsługi Klienta VELUX podzielony jest na dwa działy: Obsługi Klienta Biznesowego, który koncentruje się na współpracy z dystrybutorami okien dachowych oraz Obsługi Klienta Indywidualnego, którego głównym zadaniem jest bieżący kontakt z klientem i wsparcie w procesie zakupowym. 15 osób tworzy profesjonalny zespół, który każdego dnia obsługuje i koordynuje bieżące zamówienia i zapytania klientów w różnych kanałach komunikacji, przygotowuje specjalne wyceny, udziela indywidualnych porad i konsultacji oraz wspiera klientów w procesach posprzedażowych.

W okresie pandemii COVID-19, która doprowadziła do wydłużenia terminów realizacji zamówień, Zespół Obsługi Klienta VELUX odegrał istotną rolę w utrzymaniu wysokiej pozycji i wizerunku firmy na rynku. W tym czasie pracownicy działów obsługi klienta odebrali ponad 32 tys. telefonów, odpisali na blisko 40 tys. maili i udzielili prawie 2 tysiące indywidualnych konsultacji.

„Było to możliwe dzięki niezwykle zaangażowaniu, którym wykazał się każdy członek Zespołu, indywidualnemu podejściu do klienta, zrozumieniu jego potrzeb, a przede wszystkim empatii, która była skierowana nie tylko w stronę klienta, ale również każdego z członków Zespołu. W okresie pandemii, nieustannie pracowaliśmy w tzw. trybie wysokiego sezonu, czego jednak rynek nie odczuł. To ogromna zasługa Zespołu Obsługi Klienta, który tym samym potwierdził, swój wysoki profesjonalizm” – podkreśla Kierowniczka Zespołu Obsługi Klienta VELUX Anna Piontek.

### **BUILDER SUPER POWER 2022**

Builder Super Power jest najnowszą ideą miesięcznika „Builder” zrodzoną z przekonania, że o sukcesach przedsiębiorstwa decyduje organizacja i przebieg strategicznych i pomocniczych procesów w firmie, gdzie kluczową rolę odgrywają ludzie odpowiedzialni za ich planowanie, realizację i koordynację. Wyróżnienie jest również docenieniem dobrych praktyk, zasługujących na promocję w środowisku partnerów biznesowych, klientów oraz opinii publicznej.

\*\*\*

#### **Pytania dziennikarzy:**

##### **Aleksandra Zybała**

Manager ds. komunikacji  
Grupa VELUX i spółki siostrzane  
tel.: (+48) 502 410 418  
e-mail: [aleksandra.zybal@velux.com](mailto:aleksandra.zybal@velux.com)

##### **Ewa Łukawska**

PR & CSR Manager  
Target PR  
tel.: (+48) 668 186 843  
e-mail: [Ewa.Lukawska@targetpr.pl](mailto:Ewa.Lukawska@targetpr.pl)

#### **Informacje o Grupie VELUX**

Od ponad 80 lat Grupa VELUX tworzy lepsze warunki do życia dla ludzi na całym świecie, dostarczając więcej światła dziennego i świeżego powietrza przez dach. Oferta VELUX obejmuje okna do poddaszy oraz system doświetleń modułowych, żaluzje rolety dekoracyjne, różnego rodzaju osłony przeciwsłoneczne, rolety zewnętrzne oraz systemy i rozwiązania stosowane w inteligentnych domach. Produkty te pomagają stworzyć zdrowy i zrównoważony klimat wewnętrzny, idealny do pracy, nauki, zabawy i odpoczynku. Działamy globalnie – z przedstawicielstwami handlowymi i zakładami produkcyjnymi w ponad 38 krajach, zatrudniamy około 12 500 pracowników. Grupa VELUX należy do VKR Holding A/S, którego jedynym właścicielem są organizacje non-profit (FUNDACJE VELUX) oraz rodzina założyciela. W 2021 roku VKR Holding osiągnął przychody w wysokości 26,1 mld DKK, a FUNDACJE VELUX przekazały na cele charytatywne 244 milionów euro. Więcej informacji na stronie [www.velux.com](http://www.velux.com)

#### **Informacja o Grupie VELUX i spółkach siostrzanych w Polsce**

Grupa VELUX i spółki siostrzane w Polsce, należące do duńskiego holdingu VKR, są największym producentem i eksporterem okien dachowych w Polsce, a ich poziom obrotów wynosi ponad 2,5 mld zł. Zatrudniają ponad 4790 osób, w tym większość w czterech zakładach zlokalizowanych w Gnieźnie (dwie fabryki), Namysłowie i Wędkowach koło Tczewa. Firma cały czas się rozwija i inwestuje w nowe technologie, dbając jednocześnie o najwyższe standardy jakości, bezpieczeństwa pracy i ochrony środowiska. W ciągu ostatnich dziesięciu lat Grupa VELUX i spółki siostrzane zainwestowały w Polsce około 900 mln zł w modernizację i rozwój fabryk. Grupa VELUX jest obecna w Polsce od 30 lat. Aktywnie uczestniczy w życiu gospodarczym i społecznym kraju, w tym życiu społeczności lokalnych. W Polsce działają FUNDACJE VELUX, które przekazały ok. 172 mln zł na wsparcie organizacji społecznych realizujących projekty zapobiegające wykluczeniu społecznemu dzieci i młodzieży. Podstawą działalności firmy VELUX jest społeczna odpowiedzialność, której koncepcja i obszary działania prezentowane są w regularnie publikowanych raportach CSR. Więcej informacji na [www.velux.p](http://www.velux.p)