



Zasady sprawnej współpracy w ING

Otrzymuj odpowiedzi jeszcze szybciej!

Twoje podejście do kontaktu ma bezpośredni wpływ na to, jak szybko otrzymasz od nas potrzebne informacje. Stosując kilka zasad, pomagasz nam działać sprawniej:

Wybierz właściwy adres

- Zanim zadzwonisz, upewnij się, że temat dotyczy zakresu zadań wybranego kanału. Dzięki temu unikasz przełączania i otrzymujesz pomoc od ręki.

Przygotuj numer wniosku przed połączeniem

- Zanim wybierzesz numer do specjalisty, miej pod ręką numer wniosku w sprawie której dzwonisz. Powoli Ci to z łatwością przejść przez rozmowę z naszym botem Inga, która przekieruje Cię do Eksperta.

Dopasuj kanał kontaktu do priorytetu

- Jeśli sprawa jest niecierpiąca zwłoki, zadzwoń. W tematach, które mogą chwilę poczekać, napisz maila. To pozwala nam zachować wysoką dostępność dla spraw krytycznych.

Napisz ALBO zadzwoń

- Jeśli wysłałeś maila, nie dubluj zapytania telefonem. Unikasz w ten sposób angażowania dwóch ekspertów do tego samego tematu, co znacząco przyspiesza obsługę Twoich spraw.

Jeden mail > jeden wniosek

- Prosimy o osobne wiadomości dla każdego wniosku. Taki porządek pozwala nam błyskawicznie przypisać sprawę do konkretnego tematu i udzielić precyzyjnej odpowiedzi.

Numer wniosku w tytule wiadomości

- Zawsze wpisuj numer wniosku. Pozwala to na natychmiastową identyfikację sprawy w systemie i skraca czas naszej reakcji.

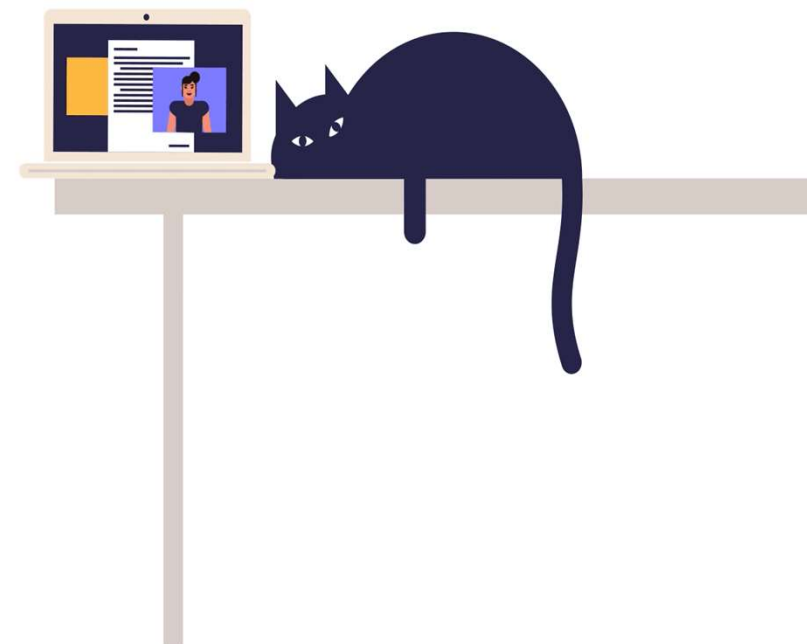
Jedna wiadomość > pełny opis

- Opisz sprawę szczegółowo w treści jednego maila. Dzięki temu oszczędzamy czas na dopytywanie o szczegóły i możemy działać zdecydowanie sprawniej.

Szyfruj przesłane dokumenty

- Dbaj o bezpieczeństwo danych klientów. Jeśli wysyłasz dokumenty z danymi klientów, zabezpiecz pliki hasłem.

**Twoja precyzja to nasza szybkość,
grajmy do jednej bramki!**



ING

