

TISKOVÁ ZPRÁVA

Praha, 21. 3. 2011

Kasa.cz ustavuje ombudsmana pro nadstandardní péči o zákazníky

Přední Český internetový obchod Kasa.cz dále rozšiřuje svou nadstandardní péči o zákazníky a ustavuje vlastního ombudsmana, neboli ochránce práv zákazníků. Ten bude dohlížet na hladký a rychlý průběh řešení zákaznických požadavků a také bude dále rozvíjet vstřícnost a otevřenost Kasa.cz.

„Klíčovým cílem pro nás vždy bylo mít spokojené zákazníky a s maximální vstřícností plnit jejich požadavky.

Rozvoj internetového nakupování je založen na celé řadě sofistikovaných nástrojů a informačních systémů pro podporu obchodování a řízení vztahů se zákazníky, což na jednu stranu prospívá efektivitě a nízkým cenám, na druhou stranu ale bohužel vzájemný vztah do určité míry odosobňuje,” říká Jitka Součková, marketingová ředitelka Kasa.cz, a pokračuje: „Zavedením role ombudsmana a s tím související maximalizací péče o zákazníky nyní spojujeme to nejlepší z velkého a z malého obchodu, tedy rychlost, efektivitu, nízké ceny, širokou nabídku a osobní přístup, do nejlepšího nákupu na českém internetu.“

Kasa.cz tímto krokem opět předbíhá ostatní velké české eshopy v oblasti péče o zákazníky. Již dříve zákazníkům zjednodušila nákupy tím, že prodloužila lhůtu na odstoupení od smlouvy ze zákonných 14 dní na 30. Dále umožnila snadné reklamování zboží, neboť zavedla automatickou výměnu reklamovaného zboží za nový kus, pakliže dojde k reklamaci do 30 dní od jeho zakoupení. Nyní s pomocí firemního ombudsmana zajistí průhledné i rychlé řešení všech nedorozumění.

Ombudsman zároveň bude přinášet nové podněty a nápady na další rozvoj zákaznické péče a služeb na Kasa.cz.

Ombudsmana Kasa.cz mohou zákazníci kontaktovat na emailové adrese ombudsman@kasa.cz. Kasa.cz garantuje, že komunikaci s klientem zahájí nejdéle do 2 pracovních dnů. Obrátit se na něj může každý, kdo pocítí nespokojenost s řešením svých zakázek, problémů či reklamací, a to i přesto, že všechny požadavky jsou vždy řešeny v souladu s příslušným předpisy a zákony. Ombudsman takové případy důsledně a nestranně prošetří a vezme při tom v úvahu i další, mnohdy i nestandardní, skutečnosti.

Pro bližší informace, prosím, kontaktujte:

KASA.cz
Jitka Součková
Marketingová ředitelka
tel.: +420 602 496 741
E-mail: jitka.souckova@kasa.cz

PRCOM
Kamil Pittner
Media Consultant
Tel.: +420 604 241 482
E-mail: kamil.pittner@prcom.cz

PRCOM
Marta Lipovská
Media Consultant
Tel.: +420 606 716 555
E-mail: marta.lipovska@prcom.cz

O internetovém obchodu KASA.cz

Přední český internetový obchod KASA.cz nabízí kompletní sortiment od audio-video techniky, přes bílé zboží, spotřební elektroniku, sportovní potřeby, auto-moto či zahradní techniku až po kosmetiku, dětské vybavení, hračky a další. Celkem zahrnuje více než 1 000 světových značek. KASA.cz již 11 let poskytuje zákazníkům řadu nadstandardních služeb. Podrobnosti získáte na www.kasa.cz.