



## TLAČOVÁ SPRÁVA

Bratislava 10. novembra 2020

### **BILLA získala prestížne ocenenie „Priateľ zákazníkov“ za výnimočné služby a skúsenosti zákazníkov**

Ocenenie vyzdvihuje komunikáciu spoločnosti, skúsenosti zákazníkov a vynikajúcu zákaznícku podporu, či pozitívny vplyv spoločnosti BILLA na komunity. Medzinárodnému oceneniu „Priateľ zákazníkov“, ktoré udeľuje renomovaná švajčiarska organizácia ICERTIAS, predchádzal podrobný výskum trhu a analýza vzťahov spoločnosti so zákazníkmi, zamestnancami, dodávateľmi a tiež kvality produktov a služieb.

*“U nás v BILLA sú naším spoločným cieľom spokojní zákazníci. A tí budú spokojní, ak sa o nich bude starať šikovný a spokojný personál. Za úspechom BILLA stoja predovšetkým naši zamestnanci, ktorí z predajní robia príjemné miesta, kam sa zákazníci radi vracajú. Toto ocenenie si nesmierne vážime, o to viac v aktuálnej pandemickej situácii, keď naši zamestnanci stoja v takzvanej prvej línii. Napriek tomu chodia do práce radi a k zákazníkom sú vládni a ľudskí,”* hovorí Dariusz Tomasz Bator, generálny riaditeľ BILLA. A že nejde len o tvrdenie dokazuje ocenenie organizácie ICERTIAS „Priateľ zákazníkov – Pretože si ceníme našich zákazníkov“. Túto cenu môžu získať len firmy, ktoré svojej klientele prinášajú pridanú hodnotu - výnimočné služby a bezproblémovú podporu. Ocenenie organizácia udeľuje na základe podrobného výskumu trhu v krajine a po analýze spoločnosti, ktorá vychádza z verejne dostupných zdrojov. Hodnotí sa vzťah spoločnosti so zákazníkmi, zamestnancami aj dodávateľmi, a tiež kvalita ponúkaných produktov a služieb. V centre pozornosti sú najmä reputácia spoločnosti, jej komunikácia, skúsenosti zákazníkov a dôvera.

*“V BILLA pracujem už 14 rokov. Prešiel som si rôznymi pozíciami a viem, že na to, aby veci na predajni fungovali, potrebujete pri sebe kolegov, ktorí tvoria dobrý kolektív. Na jednej strane sú spokojní zákazníci, ale na druhej máte zamestnancov, ktorí musia cítiť oporu, že sa na vás môžu obrátiť s akýmkoľvek problémom. Ľudský prístup je pre mňa rovnako podstatný smerom k zákazníkom, ako aj k mojim kolegom. Aj napriek tomu, že niekedy musím byť prísny, vážim si svojich kolegov a viem, že aj vďaka tomu odvádzajú svoju prácu, ako najlepšie vedia a ocenenie Priateľ zákazníkov si všetci zaslúžia,”* dodáva Marcel Krumlovský, vedúci predajne Bardejov.

#### **Zákazníci si vážia ochotu a ľudskosť**

Podľa prieskumu organizácie ICERTIAS, ktorý bol realizovaný v júni tohto roka v 19 európskych krajinách vrátane Slovenska, patria ochota a ľudskosť zamestnancov medzi veci, ktoré si zákazníci pri návšteve obchodov vážia najviac. Tento výsledok z prieskumu potvrdzuje aj Janka Beňová, ktorá dva roky pracuje v BILLA ako pokladníčka a predavačka v Zlatých Moravciach: *„Zákazníci sú vždy radi, keď*

*sa im počas nákupu venuje milý a ochotný zamestnanec. Mám s nimi priateľský vzťah a snažím sa, aby odchádzali domov s úsmevom. Čomu pomáha aj pohoda v práci, za ktorú vďačím mojim kolegom, na ktorých sa dá spoľahnúť a pomáhajú mi. Neraz sa ma spýtajú, či som už mala prestávku a aj teraz cez ťažké obdobie, ani jeden z nich neostal doma.”*

### **Nadštandardné služby**

Keďže starostlivosť o zákazníkov je pre BILLA jednou z najdôležitejších priorít, spoločnosť myslí aj na znevýhodnených ľudí. Unikátny je projekt „Nákupný asistent“, ktorý pomáha nevidiacim a slabozrakým zákazníkom nakúpiť si pohodlne a bez stresu. Od vstúpenia do prevádzky až po vyprevadenie na ulicu sa zákazníkovi s poškodeným zrakom venuje odborne vyškolený zamestnanec. Pomáha mu s výberom konkrétnych potravín, informuje ho o aktuálnych akciách a asistuje aj s platením pri pokladni.

---

### **O spoločnosti**

Spoločnosť BILLA, s.r.o., ktorá je súčasťou REWE International AG, pôsobí na Slovensku od roku 1993. Je lídrom v segmente supermarketov. V súčasnosti ich prevádzkuje 155 a zamestnáva viac ako 4 500 pracovníkov. V supermarketoch priemernej rozlohy 900 m<sup>2</sup> BILLA ponúka široký sortiment značiek, vrátane vlastných aj diskontných. Dominantnými medzi vlastnými značkami cenovo výhodné produkty Clever, výrobky pod značkou BILLA, organické produkty BILLA BIO a domáca Slovenská farma. Rovnako dôležitý je v ponuke podiel čerstvých produktov v oblasti lahôdok, pečiva, ovocia, zeleniny a mliečnych výrobkov.

### **Kontakt pre médiá:**

**Ing. Kvetoslava Kirchnerová**, hovorca spoločnosti BILLA

BILLA s.r.o., Bajkalská 19/A , 821 02 Bratislava

e-mail: [k.kirchnerova@billa.sk](mailto:k.kirchnerova@billa.sk)

mobil: +421 911 110 672

telefón: +421 2 48 242 891

---