

Data
07/09/2026

Vocea Clientului: oamenii care răspund la peste 5.000 de solicitări primite lunar de la clienții Dacia și Renault

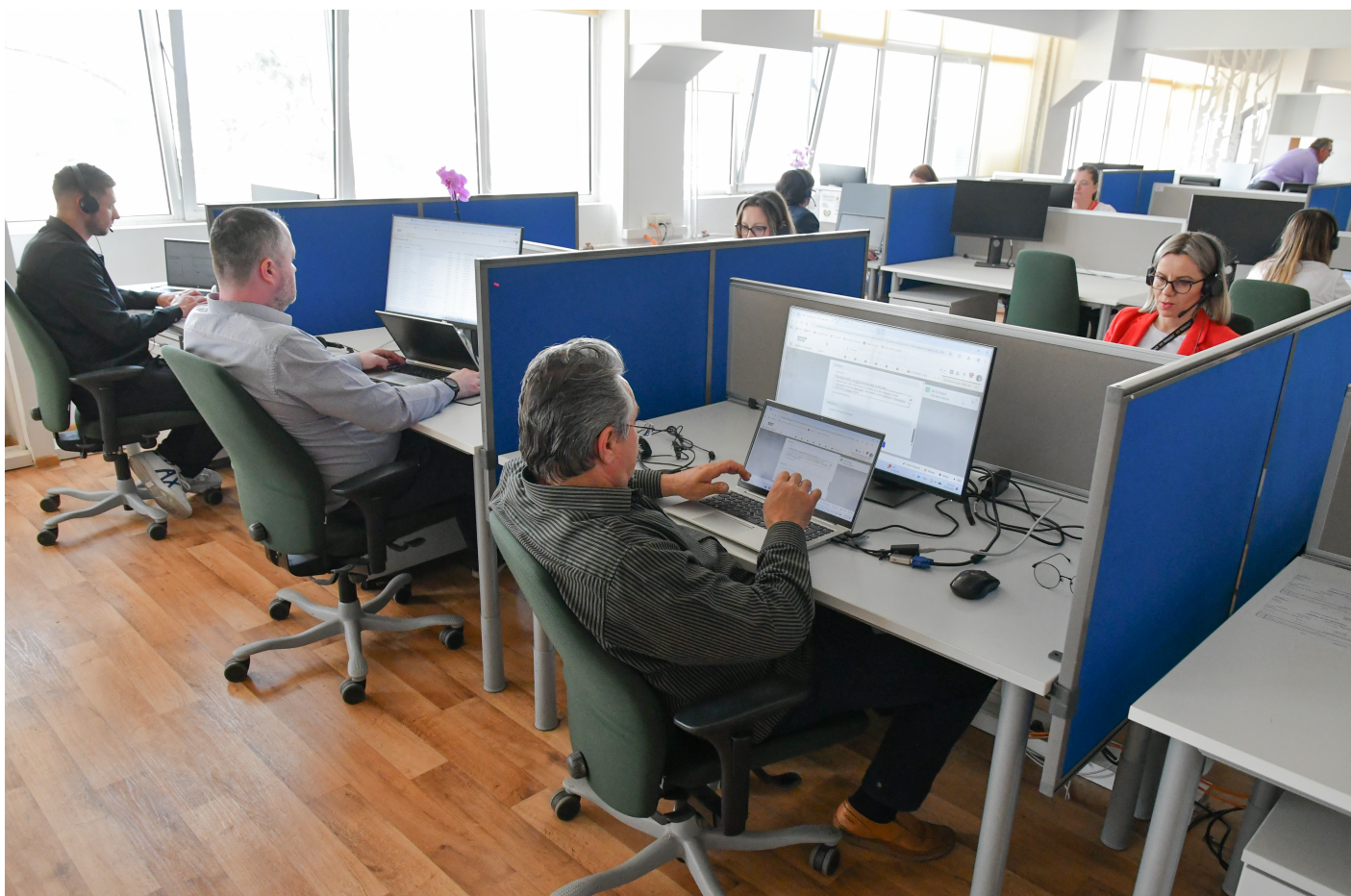


*Credem că oamenii au în continuare nevoie să vorbească cu oameni, mai ales atunci când se confruntă cu o problemă. Folosim automatizări și instrumente digitale pentru solicitările simple și repetitive, însă pentru situațiile complexe contactul uman rămâne esențial. Empatia, experiența și capacitatea de a găsi soluții nu pot fi înlocuite complet de tehnologie, ne povestește **Georgeta-Cecilia Drăgoi**, coordonatoarea echipei Vocea Clientului.*

Echipa din spatele acestui serviciu care există din 2001 este formată din 20 de persoane, angajați Renault Group România, majoritatea dintre ei cu experiență de mai mulți ani în companie, care cunosc foarte bine procesele și produsele noastre.

Activitatea este împărțită între Front Office și Back Office. Colegii din Front Office preiau toate contactele inițiale, indiferent de canal. Dacă solicitarea poate primi un răspuns imediat, clientul

primește informația pe loc, în timp ce situațiile mai complexe sunt transferate către colegii din Back Office care colaborează cu numeroase departamente pentru identificarea celei mai bune soluții pentru client.



Vocea Clientului este punctul principal de contact dintre companie și exterior. Echipa noastră preia solicitări venite prin telefon, e-mail, prin intermediul formularelor online, WhatsApp și alte canale de comunicare. Rolul nostru este să găsim răspunsuri și soluții pentru orice situație semnalată de clienți, indiferent dacă vorbim despre informații comerciale, servicii post-vânzare, reclamații sau solicitări tehnice, explică Cecilia.

Într-o lună, echipa VC gestionează peste 5.000 de solicitări venite prin telefon, e-mail, WhatsApp sau formulare online. Un volum important de activitate, care implică atât răspunsuri rapide pentru întrebări frecvente, cât și gestionarea unor cazuri complexe care necesită investigații suplimentare.

O zi obișnuită de lucru pentru un consilier Vocea Clientului înseamnă până la 20-25 de apeluri telefonice, la care se adaugă solicitări primite prin e-mail și alte canale digitale. Munca unui consilier nu înseamnă doar conversația cu clientul. Fiecare solicitare trebuie documentată, analizată și urmărită până la rezolvare.

În ultimii ani, am introdus mai multe elemente de automatizare și soluții digitale care permit clienților să găsească mai rapid răspunsuri la întrebările frecvente. Aceste instrumente au redus numărul unor solicitări simple, însă rolul echipei VC rămâne extrem de important pentru cazurile care necesită analiză și suport personalizat.

Multe solicitări sunt legate de produse și servicii, însă primim și sesizări care implică rețeaua de service, disponibilitatea pieselor, funcționalități multimedia sau aspecte administrative. Ne putem considera un centru de coordonare care preia problemele clienților și care colaborează cu numeroase departamente din companie pentru rezolvarea acestora. În plus, pe măsură ce vehiculele devin tot mai conectate și software-ul joacă un rol din ce în ce mai important într-un vehicul, avem colegi specializați pe multimedia și conectivitate care au expertiza necesară pentru gestionarea unor astfel de solicitări.



Promisiunea noastră față de clienți este să preluăm și să înregistrăm rapid solicitările. În cazul situațiilor obișnuite, timpul mediu de rezolvare este de aproximativ 2,8 zile, în scădere față de aproximativ 3,1 zile în anii anteriori. Pentru cazurile complexe, care necesită mai mult timp pentru investigare și rezolvare, perioada se prelungește.

Cele mai complexe cazuri sunt cele în care problema tehnică este dificil de diagnosticat sau când sunt implicate mai multe entități. Uneori sunt necesare investigații aprofundate, iar în anumite situații sunt necesare chiar teste sau investigații din partea echipelor de inginerie. În astfel de cazuri, rolul nostru este să rămânem permanent alături de client și să îl ținem informat pe parcursul întregului proces.

În perioada verii, când mulți dintre noi se bucură de vacanță și zile mai relaxate sau un ritm de muncă mai liniștit, colegii de la Vocea Clientului au o perioadă foarte plină. Nu atât prin numărul solicitărilor, cât mai ales prin complexitatea lor.

În sezonul concediilor apar situații în care clienții întâmpină probleme în afara țării și au nevoie de asistență rapidă pentru a-și continua vacanța sau pentru a reveni acasă în siguranță. Analizăm fiecare situație împreună cu partenerii și colegii din țările respective. În unele cazuri, dacă reparația nu poate fi realizată într-un termen rezonabil, sunt activate soluții de mobilitate, inclusiv repatrierea clientului și a vehiculului – pentru vehiculele aflate în garanție. Obiectivul nostru este să reducem cât mai mult impactul asupra experienței clientului.

În concluzie, ce îi motivează cel mai mult pe colegii noștri implicați în această activitate?

După 25 de ani de activitate, Vocea Clientului rămâne unul dintre cele mai importante puncte de contact dintre Renault Group România și clienții săi. Dincolo de procese, indicatori și tehnologie, în centrul fiecărui dosar rămâne același obiectiv: găsirea unei soluții pentru oameni. Iar cea mai mare satisfacție vine atunci când reușim să găsim răspunsul potrivit și știm că am ajutat pe cineva să își continue drumul în siguranță și cu încredere., concluzionează Cecilia.

Cifre relevante

- 1 iulie 2001 – data la care a fost înființat serviciul Vocea Clientului
- Peste 20 de colegi fac parte din echipa Vocea Clientului.
- Peste 5.000 de dosare sunt gestionate lunar.
- Aproximativ 20-25 de apeluri sunt preluate zilnic de către fiecare consilier, la care se adaugă e-mailurile și alte solicitări primite prin mediile digitale.
- Timp mediu de rezolvare pentru un caz simplu: aproximativ 2,8 zile

[*https://www.candrmagazine.com/new-serviceforge-survey-highlights-growing-demand-for-human-engagement-in-customer-service-interactions/](https://www.candrmagazine.com/new-serviceforge-survey-highlights-growing-demand-for-human-engagement-in-customer-service-interactions/)

** program de luni până vineri, de la ora 08.00 la ora 20.00 și sâmbătă până la ora 16.00.

Date contact centrul de presă

Silviu Sepciu, adresă de e-mail: silviu.sepciu@dacia.com