

16.11.2004 - 17:25 Uhr

Nouveau membre de la direction de cablecom

Zurich (ots) -

Stephen Wright tel est le nom du nouveau membre de la direction de cablecom. En tant que Director of Corporate Development, Stephen Wright sera chargé de la poursuite de l'optimisation dans le domaine de l'orientation sur les besoins de la clientèle à l'échelle de toute l'entreprise.

Depuis longtemps, le perfectionnement du service clientèle fait l'objet de la plus haute attention chez cablecom. Pendant l'année en cours, diverses mesures ont été prises afin d'améliorer la perception des services de cablecom par la clientèle. Au cours du premier trimestre 2004, on a par exemple instauré le "Customer Care" et embauché plusieurs douzaines d'employés pour ce secteur. Parallèlement à cela, les stages pour futurs Call Agents ont été intensifiés et des initiatives visant à renforcer les tâches et processus correspondants ont été prises.

Programme visant à accroître la satisfaction des clients

Cablecom accomplit actuellement une autre démarche parmi cette série de mesures entreprises en vue d'améliorer la perception de cablecom par les clients. En tant que Director of Corporate Development, Stephen Wright va diriger un programme interne pour l'année 2005 qui aura pour objectif de développer et de renforcer l'orientation de l'entreprise sur les besoins de la clientèle. " En la personne de Stephen Wright, nous sommes parvenus à obtenir le concours d'un spécialiste expérimenté dans le secteur des relations avec la clientèle et de l'orientation sur les besoins du client. Fort de son expérience en la matière et de son vaste savoir-faire, il va diriger ce programme en allant droit au but ", voila ce qu'en dit Rudolf Fischer, COO de cablecom, d'un ton convaincu.

Nouveau membre de la direction

Stephen Wright est membre de la direction de cablecom et sera chargé à ce titre d'appréhender et de faire progresser toutes les affaires relatives à l'orientation sur les besoins de la clientèle au sens large et au niveau le plus haut.

Présentation de Stephen Wright

Stephen Wright a 39 ans et est originaire d'Angleterre. Il a étudié les sciences économiques en Angleterre et a complété sa formation par un diplôme en " International Management ", a suivi une formation de master en Business Management à l'université de Saint-Gall. Stephen Wright a à son acquis une longue expérience du management à différents niveaux et dans différents domaines. Au cours des six dernières années, il était au service de sunrise où il a passé deux ans et demi dans le secteur IT, puis au Customer Care, en tant que Director Customer Care Operations & Deputy Executive Director Customer Care. En tant que tel, il était responsable du renforcement de l'écoute de la clientèle et a dirigé plusieurs programmes d'accroissement de l'efficacité. Stephen Wright a également participé de façon déterminante à associer les services clientèles de sunrise et de l'ancienne société diAx. Stephen Wright a la nationalité suisse depuis 2004 et habite à Schneisingen (Aargau). Il est marié et père de deux enfants.

Cablecom

Alimentant quelque 1.5 million de ménages et comptant un effectif de près de 1'500 collaborateurs, cablecom est le plus grand câblo-opérateur de Suisse. En qualité de fournisseur multiservices, cablecom offre des solutions dans les domaines de la diffusion analogique et numérique de programmes de télévision et de radio par câble, de l'Internet haut débit, de la téléphonie et des applications pour entreprises.

Contact:

cablecom Media Relations

Stephan Howeg

Responsable de la communication dans l'entreprise

Tél. +41/1/277'99'99

Fax +41/1/277'95'88

Email: media.relations@cablecom.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100004998/100482428> abgerufen werden.