**Metal – Fach firmą przyjazną klientowi – po raz kolejny**

**Producent maszyn rolniczych – spółka Metal – Fach z Sokółki – po raz kolejny znalazła się w prestiżowym gronie laureatów godła „Firma Przyjazna Klientowi”. Firma tym samym znalazła się obok tak renomowanych marek jak Enea, PGE, RWE czy GLS.**

Program Firma Przyjazna Klientowi to projekt badawczo-certyfikacyjny prowadzony od 19 lat przez Fundację Obserwatorium Zarządzania. Jego celem jest niezależna ocena jakości obsługi klienta danej firmy i prawdopodobieństwo rekomendacji korzystania z jej usług.

Janusz Kaźmierowski, wiceprezes Metal – Fach, nie kryje wielkiej satysfakcji z tego powodu. *- Jesteśmy dumni, że znów znaleźliśmy się w tak prestiżowym gronie. Wartość nagrody jest dla nas tym większa, bo została przyznana w oparciu o ocenę dokonaną przez naszych klientów – a zatem najważniejsze jury.*

*- Od lat przykładamy znaczną wagę do poziomu obsługi i relacji z klientami. Każdego staramy się traktować w sposób wyjątkowy i szczególny, próbując spełniać indywidualne oczekiwania i odpowiadać na bieżące oraz zmieniające się potrzeby. To wszystko, jak widać procentuje. Zaufanie klientów nie jest dane raz na zawsze, dlatego należy systematycznie pracować nie tylko nad jakością wyrobów ale i obsługi klienta – dodaje.*

Nagroda jest przyznawana w oparciu o wyniki niezależnych badań w zakresie oceny doświadczeń i satysfakcji klientów danego przedsiębiorstwa. W procesie badania, ocenie poddawane są cztery obszary: zadowolenie klientów, satysfakcja ze współpracy, jakość obsługi i prawdopodobieństwo rekomendacji. W zależności od wielkości firmy i skali jej działania, odpowiednio jest dobierana próba badawcza. Godło trafia do firmy w przypadku otrzymania minimum 85% pozytywnych opinii.

Organizatorem Programu jest Fundacja Obserwatorium Zarządzania – instytucja z otoczenia biznesu zajmująca się problemami przedsiębiorczości, wdrażania innowacji oraz edukacji ekonomicznej społeczeństwa i biznesu.

Dotychczas jej laureatami były największe i najbardziej znane marki działające na polskim rynku takie jak: BP, Kredyt Bank, BZ WBK, Santander, PGNiG, PKO BP, Tauron czy TP SA.