

Produkte dhe shërbime Vodafone për pjatimtarët me aftësi ndryshe

Në Vodafone, ne me të vërtetë besojmë se produktet dhe shërbimet tona janë për të gjithë, prandaj kemi një gamë të gjerë produktesh dhe shërbimesh për klientët me aftësi ndryshe. Ato mund të gjenden në faqen tonë zyrtare likun në: <https://www.vodafone.al/aksesi-per-pajtimtaret-me-aftesi-ndryshe/>

Në këtë dokument, në do të përshkruajmë mënyrat me të cilat Vodafone mund të ndihmojë klientët me aftësi ndryshe të përdorin produktet dhe shërbimet tona ashtu si është më e dobishme për ta.

Ne në Vodafone, e përshkruajmë një person me aftësi ndryshe si një person:

- Të verbër ose me shikim të kufizuar
- Të shurdhër ose me dëgjim të kufizuar
- Me një problem serioz të lëvizshmërisë
- Me shëndet të dobët mendor
- Jo në gjendje të kujdeset për veten

Ne gjithashtu e kuptojmë që njerëzit mund të përjetojnë cenueshmëri “të përkohshme”, si për shembull për shkak të fatkeqësive, humbjes së të ardhurave, një aksidenti ose plagosjes.

Komunikoni me ne ashtu siç dëshironi

Në Vodafone, ne kemi punuar shumë për të siguruar që klientët të mund të na kontaktojnë në një mënyrë që u përshtatet atyre. Ne kemi një ekip të dedikuar për klientët me aftësi ndryshe. Këta janë këshilltarë të klientëve të cilët janë trajnuar me aftësitë dhe njohuritë e nevojshme për të ndihmuar dhe mbështetur klientët me aftësi ndryshe. Klientët që nuk dëgjojnë mund të na kontaktojnë duke përdorur mesazhe me tekst, WhatsApp ose kanale digjitale siç janë aplikacionet ose faqet e internetit. Ne jemi kompania e parë e telekomunikacionit në Shqipëri që prezantojmë lehtësira të tilla për këta klientë. Në seksionin e dedikuar për personat me aftësi ndryshe në dëgjim dhe seksionin e pyetjeve më të shpeshta do të gjeni informacion më të detajuar.

Ne e dimë se mund të jetë e vështirë kur bëhet fjalë për zgjedhjen e telefonit tuaj, kështu që ne kemi një hapësirë në faqen zyrtare 'Vodafone rekomandon' ku ne rekomandojmë telefona që mendojmë se do të jenë më të mirët për klientët me aftësi ndryshe për t'u siguruar që ata po përfitojnë sa më shumë nga shërbimet tona.

Identifikimi i klientit

Në mënyrë që të mund t'u japim klientëve me aftësi ndryshe mbështetjen më të mirë të mundshme kur ata kanë nevojë, me lejen e tyre, ne vendosim një “flamur”(shenjë dalluese) në llogaritë e tyre. Kjo mund të bëhet duke plotësuar një formular regjistrimi në dyqan për klientët e rinj ose në përditësimin e të dhënave për klientët ekzistues. Sapo të vendoset, flamuri do të qëndrojë në llogari dhe nuk ka nevojë që klientët të na tregojnë për gjendjen e tyre sa herë që të na kontaktojnë. “Flamujt” tanë përfshijnë dëgjimin,

shikimin, paaftësitë fizike dhe mendore, si dhe autorizimin dhe manaxhimin e llogarisë nga një palë e tretë.

Produkte dhe shërbime

Vodafone ofron një sërë produktesh dhe shërbimesh për klientët me aftësi ndryshe për të siguruar që të gjithë të mund të përfitojnë sa më shumë nga shërbimet tona:

- **Ekipi i dedikuar i qendrës së thirrjeve** - Ne kemi ekipin tonë të dedikuar të qendrës së thirrjeve i cili mund të identifikojë çdo klient me aftësi ndryshe kur telefonon. Kjo do të thotë që klientët me aftësi ndryshe mund të marrin ndihmë dhe mbështetje nga këshilltarët e trajnuar posaçërisht për klientët me përparësi.
- **Faturat dhe dokumente të specializuara** - Me kërkesë të klientit, ne mund t'i dorëzojmë faturat e tyre ose informacionin parakontraktor dhe Kontratat e Pajtitimit tek ata, në një format që është më i miri për ta, të tilla si printime të mëdha (Large Print), shkrim Braille ose CD audio, pa pagesë.
- **Transmetim teksti dhe video** - Të gjithë klientët tanë me dëmtime të dëgjimit janë në gjendje të na kontaktojnë duke përdorur mesazhe me tekst ose WhatsApp. Ata mund të përdorin celularin, tabletët ose laptopët e tyre për ta bërë këtë.
- **Fatura elektronike** - Faturat janë të disponueshme në format elektronik për klientët që kanë dëmtime të shikimit dhe zotërojnë pajisje elektronike të cilat u bëjnë të mundur leximin dhe kuptimin e tyre. Kjo është gjithashtu e realizueshme për klientët që kanë dëmtime të lëvizshmërisë.
- **Riparimi me përparësi i defekteve në linjë fikse** - Nëse vareni nga telefoni i shtëpisë tuaj për arsye mjekësore, keni të drejtë për shërbimin tonë të riparimit të defekteve me përparësi. Kjo i siguron një mbështetje prioritare klientit nëse linja e tyre fikse pëson një defekt.
- **Kontrolli i Thirrjeve Vodafone** - Ekipi ynë i rrjetit punon pa u lodhur për të ndaluar mashtrimet dhe thirrjet mashtruese që nuk vijnë nga klientët tanë.
- **Koha e zgjatur e ziles** - Ndonjëherë mund të jetë e vështirë të shkosh te telefoni para se të kalojë në postë zanore. Të gjithë klientët kane rreth 56 sekonda kohe para se një telefonatë të kalojë në postën zanore deri në tridhjetë sekonda, për t'u dhënë atyre pak më shumë kohë për t'u përgjigjur.
- **Telefonat e specializuar** - Ne gjithmonë sigurohemi që të kemi telefona që mund të ndihmojnë klientët me aftësi ndryshe. Duke ditur që zgjedhja e telefonave mund të bëhet e vështirë, ne kemi një seksion në internet që përfshin rekomandimet tona për të ndihmuar klientët tanë me aftësi ndryshe të zgjedhin telefonin e duhur për ta. Gjithashtu stafi i dyqanit tonë gjithmonë mund të demonstrojë telefonat tanë për ju.
- **Skema e Shërbimit të Mbrojtur Vodafone** - Nëse klientët kanë vështirësi në menaxhimin e llogarisë së tyre, mund të emërojnë një person që të kujdeset për llogarinë dhe të flasë në emrin e tyre.

Marrëdhënia me klientët tanë

Në Vodafone, ne jemi gjithmonë në kërkim të përmirësimit dhe mënyra më e mirë për ta bërë këtë është duke u angazhuar me klientët tanë. Ne e bëjmë këtë në mënyra të ndryshme, nga grupet e interesit tek

klientët, takimet me bimirësitë, organizatat e konsumatorëve dhe trajnimet dhe kontrollet e vazhdueshme për të gjithë këshilltarët e klientëve.

- **Dyqane me pakicë** - Ne kemi 140 dyqane me pakicë në Republikën e Shqipërisë, ku klientët mund të flasim përmes opsioneve të tyre me stafin tonë ekspert, të provojnë telefonat para se të blejnë dhe, nëse diçka nuk shkon mirë, ne kemi anëtarë të ekipit të teknologjisë në çdo dyqan që mund të ndihmojnë me problemet.
- **Garancia e Produkteve** - Produktet tona shiten me garanci, kjo është pjesë e përpjekjes sonë për të ofruar rrjetin më të mirë tek klientët tanë dhe në të njëjtën kohë të ndërtojmë besim dhe siguri me klientët tanë.

Të përkushtuar ndaj përmirësimit

Askush nuk është perfekt dhe as ne nuk jemi të tillë. Megjithatë, ne në Vodafone, jemi të përkushtuar për të përmirësuar dhe ofruar shërbimin më të mirë të mundshëm ndaj klientit. Ne jemi gjithmonë të lumtur të angazhohemi dhe të dëgjojmë idetë tuaja për të na ndihmuar të përmirësohemi.