

DHL

THE
POWER
OF **SERVICE**

Customer Service Week 2021

**YOU CREATE
POWERFUL MOMENTS**
FOR OUR CUSTOMERS BY:

- Connecting People,
Improving Lives
- Coming together AS ONE
- Making a difference

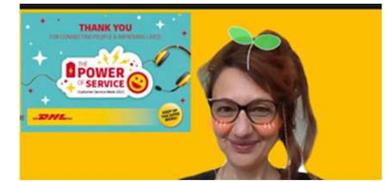

**KEEP UP
THE GOOD
WORK!**

**THE POWER OF CUSTOMER SERVICE
SIAMO TUTTI NOI, INSIEME!**

IO SONO PERCHE' TU SEI.

**SEMPLICEMENTE GRAZIE
AD OGNUNO DI VOI!**

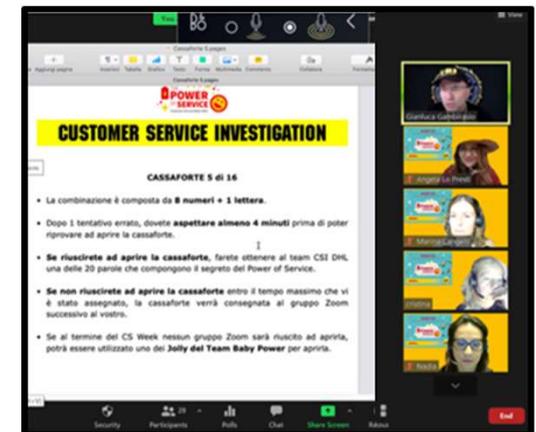
CSWeek 2021- Le attività della settimana



Grande novità di quest'anno : taglio collaborativo = ridotto nr gare ad una sola; partecipazione mista ai giochi

CSI (CUSTOMER SERVICE INVESTIGATION) GIOCO ONLINE - AGENZIA

- 16 sessioni Zoom dal lunedì al giovedì; durata 45 min cad
- Nr max di partecipanti Frontline per ogni sessione coordinato con Staff
- partecipazione mista indipendentemente dal sito/reparto
- 383 partecipanti



THE POWER OF FUN- HEALTH & WELLBEING OFFICIAL GROUP

- scatti di espressioni buffe fatti durante le sessioni di gioco online
- pubblicati poi su H & W- share the Fun with EU Colleagues



CSWeek 2021- Le attività della settimana

SMART CONNECT- THE POWER OF PERFECT 10/ EOY POWER

- Pubblicazione su Smart Connect di alcuni video di Perfect 10 e degli EOY CS

MYDHLPRO-THE POWER OF CONNECTION

- Activation Ideas ogni giorno della CSWeek e free chat ☺; quiz altre funzioni

SMT CS HOST EVENT

- Unica gara della settimana : alcuni CS Managers hanno realizzato un video e lanciato una challenge

RECHARGE DAY IN THE OFFICE & THE POWER OF DIVERSITY

- Venire uno o più giorni della settimana in ufficio previa autorizzazione del Responsabile e , relaxing Coloring Poster Together e se si voleva, vestiti come si voleva...



CSWeek 2021- Le attività della settimana

PILLOLE DI CS- THE POWER OF KNOWING EACH OTHER

- Sessioni formative per i Colleghi di altre funzioni in cui si spiegavano le attività core dei reparti CS

BABY POWER

- 64 piccoli agenti CSI coinvolti in varie attività quotidiane per aiutare i genitori a superare la Missione
- cucina, puzzle, scrivi una lettera a te stesso per quando sarai grande,

THE POWER OF WORKING TOGETHER- TUTTI PAZZI X IL PUZZLE (ONLINE)

- fino a 20 persone hanno potuto collegarsi contemporaneamente e giocare Insieme.
- Sono stati proposti puzzle per Bambini ed Adulti
- A grande richiesta l'iniziativa è stata raddoppiata durante la settimana, proponendo nuovi Puzzle



Customer Service Week

Giorno	Martedì 5 Ottobre	Mercoledì 6 Ottobre	Giovedì 7 Ottobre
09:00			Frontline
10:00		Remote Booking	Training
11:00		Key Account Desk	Trace & Claim
12:00			CS Process
14:00	Web & Social Media		International Network
15:00			CS Customs
16:00	Business Optimization		



CSWeek 2021- Le attività della settimana

THE POWER OF MUSIC- LA NOSTRA BANDA MUSICALE

- The Eyes of the Tiger- testo rivisto e cantato e danzato in ottica « The Power of Service»



*Rising up, back to the office
it's my time to cure the customers
Good morning DHL , how can I help you
can you kindly tell me your name?*

*when something goes, very very wrong
You change your passion for Customers
Don't lose your grip on the promises made
You must fight just to keep them alive*

*It 's the Power of Service
It's the thrill of the fight
Rising up to the challenge of our rival
And the last problem solved
makes us very proud
And he's watching us all with the Power of
Service, The Power of Service..*



SUPPORTING BREAST CANCER AWARENESS MONTH DURING CSWEEK :

- Diverse sono state le possibilità di contribuire con una donazione libera per sostenere i progetti e le azioni messe in campo in ambito di prevenzione.





DHL

Thank you !