



Spółka zajmująca się w GK PGE sprzedażą do odbiorców końcowych otrzymała ten prestiżowy laur przyznawany przez klientów po raz piąty z rzędu. W tym roku, jako jedyny przedstawiciel największych sprzedawców energii elektrycznej i gazu. Kapituła przyznająca godło podkreśliła jakość obsługi, następnie renomę, pozycję firmy na rynku, kompetencje, profesjonalizm i solidność.

Indeks Firma Przyjazna Klientowi dla PGE Obrót wyniósł 92 proc. plasując firmę znacznie powyżej progu pozytywnej certyfikacji. Najwyżej ocenianym obszarem jest ocena kontaktu, czyli ostatni kontakt z firmą. Respondenci oceniali, na ile sprawnie udało im się rozwiązać kwestię, z którą zgłosili się do firmy. Wartości wszystkich indeksów są wyższe od benchmarku dla firm z branży energetycznej, nagrodzonych godłem FPK w 2016 roku. Zauważalna jest tendencja wzrostowa w obszarze współpracy, kontaktu i skłonności do rekomendacji.

*- Godło FPK jest nagrodą przede wszystkim dla pracowników Biur Obsługi Klienta i PGE Contact Center, którzy w pierwszej kolejności mają kontakt z klientem. Cieszymy się ponieważ klienci po raz kolejny dostrzegli nasze zaangażowanie w tworzenie przyjaznych dla nich rozwiązań. Potwierdzili naszą strategię budowania portfela produktów i usług, opartego na słuchaniu głosu klientów i szybkim reagowaniu na zmiany ich oczekiwań – mówi **Jan Maciej Mądrzak** członek zarządu PGE Obrót, odpowiedzialny za sprzedaż i obsługę klienta.*

W ślad za uznaniem klientów indywidualnych idzie dobra opinia klientów biznesowych i korporacyjnych, którzy zwracają uwagę, że PGE Obrót zapewnia stabilność i bezpieczeństwo dostaw, a także wysoką jakość obsługi.

Program Firma Przyjazna Klientowi to projekt, który wyróżnia przedsiębiorstwa za wysoką jakość świadczonej obsługi i dobre relacje z klientami. Żeby otrzymać godło trzeba spełnić dwa warunki. W niezależnym badaniu satysfakcji należy osiągnąć poziom minimum 80 proc. w każdym badanym obszarze oraz zbiorczy indeks FPK na poziomie 85 proc. Drugim warunkiem jest nieodebranie przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich żadnej uzasadnionej skargi na firmę w okresie 6 miesięcy przed zgłoszeniem się do programu.

PGE Obrót jest dostępna dla Klientów w Biurach Obsługi Klienta czynnych w dogodnych godzinach, a także poprzez PGE Contact Center (422 222 222) za pomocą którego można zrealizować wszystkie sprawy bez wychodzenia z domu. Spółka rozwija też zdalne kanały kontaktu i obsługi, stawiając na digitalizację.

Coraz więcej użytkowników zdobywają eBOK i mBOK czyli Biuro Obsługi w komputerze i na urządzeniach mobilnych. Te nowoczesne narzędzia pozwalają w dogodnym czasie i miejscu m.in. zweryfikować stan rozliczenia energii elektrycznej, sprawdzić aktualne saldo, wskazania licznika, a także przedłużyć lub wybrać nową ofertę. Firma promuje mocno eFakturę, a na pierwszy kwartał bieżącego roku zapowiada start nowej platformy PGE eSklep.

PGE Obrót
press box