



Osoby starsze i niedowidzące mogą swobodnie, samodzielnie przeczytać dokumenty, zapoznając się dokładnie z treścią oferty czy umowy. To jeden z elementów, poprzez który PGE dokłada należytej staranności, aby klient posiadał wyczerpujące informacje.

Narzędziami powiększającymi tekst dysponują wszystkie stacjonarne placówki obsługi PGE Obrót. Spółka wpisuje to działanie w szerszą strategię utrzymywania wysokiej jakości obsługi polegającej m.in. na dbaniu o potrzeby wszystkich grup klientów. W tym przypadku tych, którzy wymagają szczególnego wsparcia oraz uwagi.

- Stawiamy na komfort naszych klientów i liczymy, że to rozwiązanie przyczynia się do niego. Troszczymy się też o przejrzystość naszego działania. Inicjujemy i włączamy się w kampanie podkreślające konieczność czytania dokumentów po to, aby nie dać się oszukać nieuczciwej konkurencji, która jest zmorą rynku sprzedaży energii. Edukację naszych klientów zaczynamy od swoich placówek zapewniając swobodne zapoznanie się z treścią naszych propozycji i prawami konsumenta tym osobom, które mają z tym jakieś naturalne trudności związane z wiekiem lub stanem zdrowia bądź niedowidzeniem – mówi Mariusz Majewski, rzecznik prasowy PGE Obrót.

Kilkanaście miesięcy temu część pracowników Biur Obsługi Klienta PGE nauczyła się języka migowego. Dzięki temu mogą obsługiwać osoby niedosłyszące oraz głuchonieme w wygodny dla nich sposób, bez konieczności korzystania z

pomocy i pośrednictwa innych. Ta aktywność została zauważona jako dobra praktyka CSR w raporcie przygotowywanym co roku przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Bardzo dobrze wśród klientów przyjęli się też Ambasadorzy Jakości, czyli pracownicy obsługi służący pomocą od razu po wejściu do biura. Zanim klient trafi na stanowisko obsługi ambasadorzy pomagają mu w identyfikacji sprawy, wypełnieniu i skompletowaniu dokumentów, udzielają prostych informacji. Podobną funkcję pełnią wirtualne holohostessy. To nowoczesne narzędzie, które nawiązując interakcje z klientami przedstawia informacje o Spółce i proponowanych produktach.

---

*PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie wchodzi w skład Grupy Kapitałowej PGE – największej grupy energetycznej w Polsce i jednej z największych firm energetycznych w Europie Środkowej. Spółka obsługuje ponad pięć milionów odbiorców energii elektrycznej – firm, instytucji i gospodarstw domowych. Podstawowym celem strategii marketingowej PGE Obrót SA jest stałe doskonalenie standardów obsługi klienta, poprzez wdrażanie nowoczesnych rozwiązań i stałą poprawę jakości świadczonych usług oraz dostosowanie oferty do zmieniających się potrzeb klientów i wymogów rynku. Spółka dąży do rozszerzenia oferty świadczonych usług w oparciu o produkty PGE.*

**PGE Obrót**

press box