



PGE Obrót z Grupy Kapitałowej PGE, zajmująca się sprzedażą energii do odbiorców końcowych, została uhonorowana godłem „Firma Przyjazna Klientowi”. Spółka otrzymała prestiżową nagrodę już po raz siódmy z rzędu. W badaniach klienci wskazali, że to firma z wysokim poziomem obsługi, gwarantująca stabilność i bezpieczeństwo.

Na pytania związane z procesem i jakością obsługi odpowiadali klienci indywidualni i biznesowi. Indeks Firma Przyjazna Klientowi dla PGE Obrót wyniósł 93 proc., czyli znacznie powyżej progu, którego osiągnięcie potrzebne jest do uzyskania pozytywnej certyfikacji. Klienci najwyżej ocenili kompetencje pracowników, ich uprzejmość oraz jasną formę komunikacji.

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 co najmniej 85 proc. Drugim warunkiem jest nieodebranie przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich żadnej uzasadnionej skargi na firmę w okresie 6 miesięcy przed zgłoszeniem się do programu.

- Godło FPK jest nagrodą przede wszystkim dla pracowników Biur Obsługi Klienta i Infolinii PGE, a także doradców opiekujących się przedstawicielami biznesu, którzy w pierwszej kolejności mają kontakt z klientami. Konsekwentnie doskonalimy procesy związane z obsługą i dostępnością. Zarówno w kontaktach bezpośrednich, jak i za pomocą kanałów zdalnych, dbamy o to, aby jakość naszej obsługi była na najwyższym poziomie. Dzięki odpowiedzialnemu podejściu do naszej działalności oraz konsekwentnemu budowaniu wizerunku firmy rzetelnej i wiarygodnej, przez lata

*zdobyliśmy zaufanie ponad 5 milionów klientów, którzy co roku, od 7 lat, przyznają nam ten wyjątkowy tytuł Firmy Przyjaznej Klientowi – mówi **Robert Choma**, prezes zarządu PGE Obrót.*

W badaniu klienci wskazywali, że zarówno doradcy PGE Obrót w stacjonarnych Biurach Obsługi, jak i konsultanci telefoniczni są uprzejmi, pomocni, kompetentni i skoncentrowani na rozwiązaniu zgłaszanych spraw. Spółka została doceniona również za jasną komunikację z klientami, terminowość i zadowolenie z oferowanych usług.

- Nieustannie rozwijamy portfolio produktowe, odpowiadając na zmieniające się potrzeby klientów. Nasze najnowsze propozycje dotyczą efektywnego zarządzania energią. Właściciele oraz zarządzający przedsiębiorstwami mogą teraz skorzystać z pakietu usług technicznych oraz systemu do minimalizowania strat i nieefektywnego poboru energii, a dodatkowo skorzystać z wiedzy eksperckiej naszych doradców. To propozycje dla tych klientów, dla których oprócz efektywności energetycznej, ważne jest wsparcie działań proekologicznych – dodaje Robert Choma.

Kontakt z PGE Obrót jest możliwy w Biurach Obsługi Klienta, poprzez PGE eBOK, a także Infolinię PGE (422 222 222), za pomocą których można zrealizować wszystkie sprawy bez wychodzenia z domu. Spółka rozwija zdalne kanały kontaktu i obsługi, stawiając na digitalizację usług. Systematycznie wzrasta liczba klientów, którzy wybierają eFakturę, zamiast tradycyjnej formy rozliczeń. Z tego rozwiązania skorzystało już pół miliona odbiorców. Kolejnym ważnym krokiem na drodze budowania infrastruktury przyjaznej klientom, którzy stawiają na rozwiązania internetowe, jest wejście PGE Obrót w sektor e-commerce. Spółka z powodzeniem prowadzi PGE eSklep, czyli elektroniczną platformę sprzedażową dla produktów i usług z różnych branż.

PGE Obrót

press box