



U was jest już XXII wiek! – mówią klienci PGE Obrót S.A., którzy w biurach obsługi witani są przez pracowników uściskiem dłoni. Tak wynika z sondy na temat tej formy powitania, którą Spółka przeprowadziła kilka dni temu.

Tego rodzaju standard zachowania PGE Obrót S.A. wprowadziła w swoich Biurach Obsługi Klienta (BOK) w kwietniu 2012r.

Okazanie szacunku

- Podanie dłoni nie sprowadza się u nas jedynie do symbolicznego gestu, ale jest dowodem na to, że ciągle zmieniamy się dla Klienta i jesteśmy na niego otwarci. Takie powitanie ma służyć okazaniu mu szacunku i szczególnej uwagi, Zarówno dla niego samego, jak i dla jego potrzeb związanych z załatwieniem konkretnej sprawy – mówi Alicja Rutkowska, Wiceprezes Zarządu PGE Obrót S.A.

Spółka przeprowadziła niedawno kolejną ankietę wśród Klientów pytając ich, jak odbierają tego rodzaju formę powitania w BOK-ach. Okazuje się, że są mile zaskoczeni. Mówią, że po takim powitaniu nie czują się jak „petenci w urzędzie”, ale jak partnerzy.

- W przypadku, gdy Klient nie życzy sobie podawania ręki, jego wola jest uszanowana – mówi A. Rutkowska, Wiceprezes PGE Obrót S.A. - Wówczas pracownik obsługi gestem dłoni wskazuje mu miejsce i przystępuje do kompleksowej obsługi.

Biura Obsługi Klienta...

Na terenie obecności PGE Obrót S.A. znajduje się ponad 68 placówek dedykowanych do obsługi Klienta. Z ich usług można korzystać w województwach: podlaskim, mazowieckim, łódzkim, świętokrzyski, podkarpackim i lubelskim. Klient może tutaj załatwić sprawy dotyczące m.in. płatności i faktur oraz zapoznać się z ofertami PGE.

Kolejnym nowatorskim udogodnieniem dla Klienta są godziny otwarcia. W większych miastach BOK- i czynne są w godzinach 8.00 – 19.00. W pozostałych w godzinach: 8.00 – 17.00.

Piotr Wróbel

Specjalista ds. Public Relations

piotr.wrobel@gkpge.pl, tel. (17) 865 6124; 691 911 525



Alicja Rutkowska, Wiceprezes PGE Obrót S.A.

***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.*