



W Biurach Obsługi Klienta PGE Obrót pojawiły się urządzenia służące badaniu satysfakcji klienta - HappyOrNot. Projekt jest częścią programu doskonalenia poziomu świadczonych usług.

HappyOrNot to mobilne urządzenia instalowane w Biurach Obsługi Klienta. System jest prosty: klient odpowiada anonimowo na pytanie: „Czy jesteś zadowolony z obsługi?” naciskając odpowiedni przycisk – emotikonkę, czyli „buźkę” służącą do wyrażania emocji m.in. na telefonach i tabletach. Do wyboru są cztery: bardzo szczęśliwa, szczęśliwa, średnio zadowolona i niezadowolona. Wybierając właściwą klient może szybko i skutecznie ocenić poziom obsługi.

- PGE Obrót traktuje klienta jak partnera, dlatego tak bardzo ważna jest dla nas wiedza o poziomie zadowolenia z jakości świadczonych przez nas usług. System HappyOrNot pozwala nam go poznać w czasie jednej wizyty w Biurze

Obsługi Klienta. To bardzo ważne, jeśli chce się reagować natychmiast. To nasz cel - mówi Agnieszka Szczekala, rzecznik prasowy PGE Obrót.

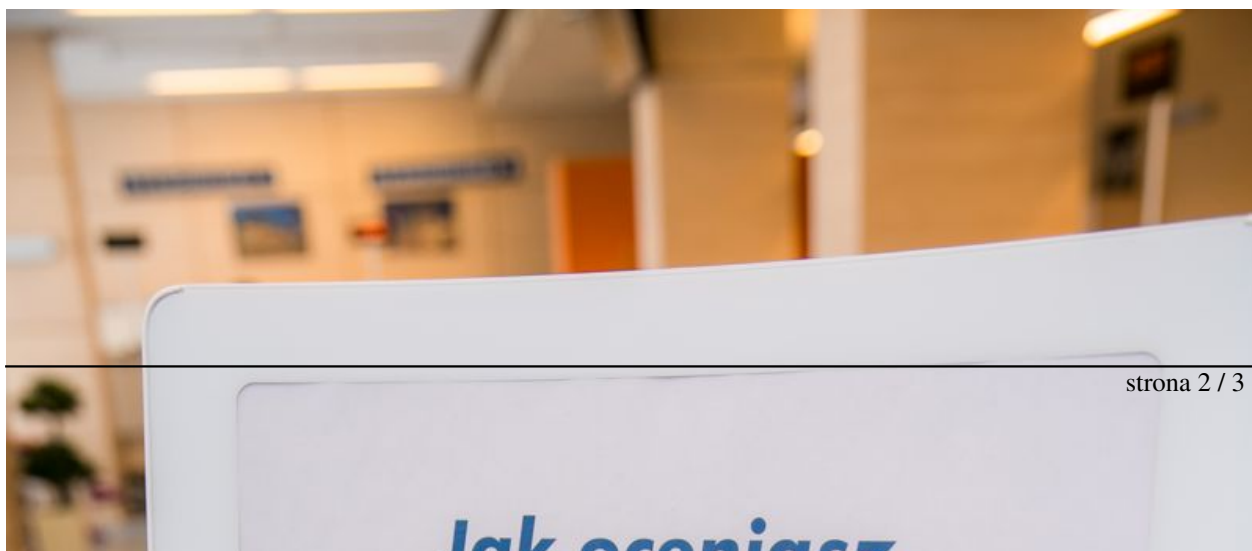
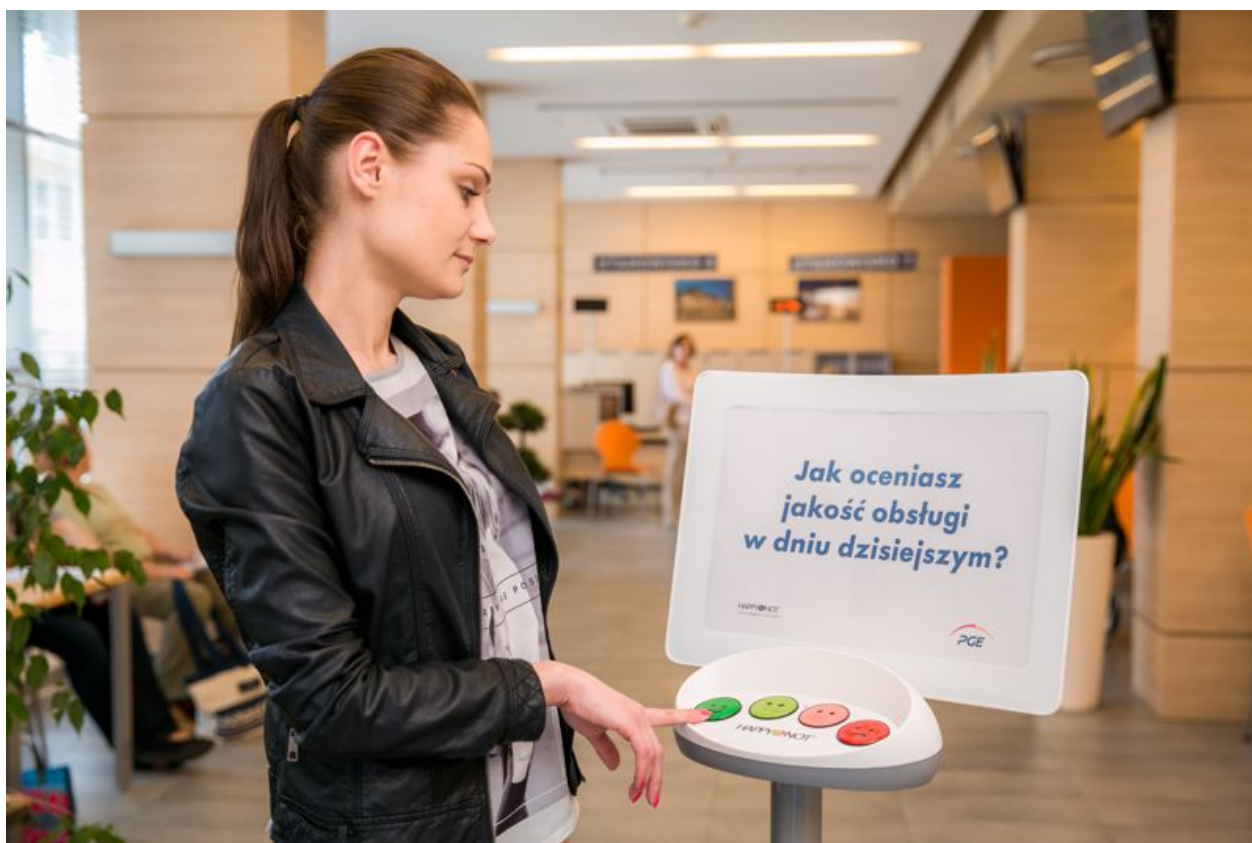
Zgromadzone przez HappyOrNot dane są dostępne już na drugi dzień w formie raportu, dzięki czemu na bieżąco można analizować poziom zadowolenia z obsługi. Urządzenia HappyOrNot znajdują się w 12 Biurach Obsługi Klienta, jednak co miesiąc zmieniają swoją lokalizację.

Wysoki poziom obsługi to jeden z najważniejszych celów działania PGE Obrót. Klienci doceniają spółkę za profesjonalizm oraz solidną i uprzejmą obsługę. Głosami klientów PGE Obrót po raz kolejny otrzymała godło „Firma Przyjazna Klientowi”.

Piotr Wróbel

Specjalista ds. Public Relations

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



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