



Klienci po raz szósty z rzędu docenili poziom obsługi w PGE Obrót. W niezależnym badaniu satysfakcji przyznali spółce prestiżową nagrodę – Godło „Firma Przyjazna Klientowi”.

Spółka PGE Obrót, będąca częścią Grupy Kapitałowej PGE, odpowiedzialna za sprzedaż energii do odbiorców, została uznana Firmą Przyjazną Klientowi. Spółka została doceniona przede wszystkim za kompetencje, profesjonalizm oraz solidną i uprzejmą obsługę. Ogólny wynik uzyskany przez PGE Obrót w tegorocznej edycji projektu wyniósł 91 proc., plasując firmę znacząco powyżej progu pozytywnej certyfikacji.

- Godło „Firma Przyjazna Klientowi”, to dowód na to, że klienci doceniają wysokie standardy naszej obsługi i są zadowoleni z nowoczesnych rozwiązań jakie im proponujemy. Bardzo dziękujemy im za zaufanie i korzystanie z naszych usług. Nagroda ta jest potwierdzeniem słuszności zrównoważonego rozwoju kanałów kontaktu z klientem, którym spółka kieruje się w działalności operacyjnej - mówi Robert Choma, prezes zarządu PGE Obrót.

Robert Choma, dodaje, że sprawny, wygodny kontakt z firmą, rzetelna informacja i szybkie realizowanie bieżących formalności, to dla klientów podstawowe wymagania. - Przykładamy do tego dużą wagę, także w kontekście obecnej sytuacji, czyli wdrażania Ustawy o stabilnych cenach prądu. Na tym przykładzie widać, że bezpośrednia komunikacja z klientami jest kluczowa – mówi prezes zarządu PGE Obrót.

„Firma Przyjazna Klientowi” to najlepiej rozpoznawalny program badawczo-certyfikacyjny, którego celem jest ocena satysfakcji klientów i prawdopodobieństwo rekomendacji firmy. Nagroda przyznawana jest na podstawie wyników niezależnych badań przeprowadzanych przez Fundację Digital Knowledge Observatory, instytucję z otoczenia biznesu, zajmującą się problemami przedsiębiorczości, wdrażaniem innowacji oraz edukacją ekonomiczną społeczeństwa i biznesu.

- Laur „Firmy Przyjaznej Klientowi” powinien być przede wszystkim zadedykowany pracownikom Biur Obsługi Klienta, PGE Contact Center oraz opiekunom handlowym, którzy bezpośrednio obsługują klientów. To z nimi w pierwszej kolejności mają kontakt klienci i to na podstawie ich pracy budowana jest opinia o naszej firmie – mówi Jan Mądrzak, wiceprezes zarządu PGE Obrót, odpowiedzialny za sprzedaż i obsługę klienta.

- PGE Obrót posiada ponad 60 stacjonarnych placówek sprzedaży i obsługi klienta, zlokalizowanych na terenie województw podkarpackiego, lubelskiego, świętokrzyskiego, mazowieckiego, podlaskiego i warmińsko-mazurskiego.
- W grudniu ubiegłego roku minęło 5 lat od utworzenia Infolinii PGE, działającej pod numerem 422 222 222. W tym czasie konsultanci zrealizowali ponad 12,5 miliona zgłoszeń i wysłali ponad 15 milionów wiadomości sms.
- Infolinia PGE to także zdalne kanały kontaktu z klientami, polegające na obsłudze korespondencji mailowej, przychodzącej na główny firmowy adres – serwis@gkpge.pl, a także obsłudze związanej z bieżącą działalnością operacyjną, czyli m.in. ofertowaniem produktowym, udzielaniem informacji windykacyjnych, rozliczaniem doładowań do liczników przedpłatowych oraz obsługą elektronicznego Biura Obsługi Klienta tzw. eBOK.
- Blisko 400 tysięcy Klientów PGE Obrót korzysta z elektronicznego Biura Obsługi Klienta

PGE Obrót

press box