



PGE Obrót, spółka z Grupy Kapitałowej PGE i największy sprzedawca energii w Polsce rozwija udogodnienia dla klientów, zwracając szczególną uwagę na osoby starsze. Działania te zostały docenione i potwierdzone certyfikatem „OK Senior”.

Badaniu poddane zostały stacjonarne Biura Obsługi Klienta PGE Obrót, w których przeprowadzone zostały wywiady z kierownikami oraz pracownikami, a także weryfikacja Infolinii PGE pod kątem obsługi seniorów. Do udziału w badaniu zaproszono czterech Seniorów – Tajemniczych Klientów 60+. Kontrolą pod kątem dostosowania treści i szaty graficznej do potrzeb i możliwości percepcyjnych osób starszych zostały objęte także kanały komunikacji zewnętrznej czyli ulotki, broszury informacyjne, plakaty oraz strony internetowe.

Proces certyfikacyjny potwierdził, że spółka spełnia normy jakości „OK Senior”. Obsługa prowadzona w placówkach spółki jest zrozumiała i bezpieczna dla osób starszych. Przede wszystkim odpowiada na rzeczywiste potrzeby seniorów, chroniąc ich także przed nadużyciami ze strony nieuczciwej konkurencji na rynku sprzedaży energii – czytamy we wnioskach i podsumowaniu certyfikacji.

Obsługa klienta określana była przez audytorów jako bardzo przyjazna i pomocna, a komunikaty formułowane przez doradców jako jasne i zrozumiałe. W PGE Obrót są wprowadzane różnego rodzaju ułatwienia i udogodnienia dla osób starszych, dostosowane do potrzeb poszczególnych klientów, jak np. lupy powiększające.

- W naszej działalności kierujemy się dużą wrażliwością na klientów, a także zachowaniem jak najwyższych standardów obsługi. Wszyscy pracownicy PGE Obrót są świadomi różnorodności problemów, z jakimi przychodzą do nas klienci. Zapewnienie odpowiedniego wsparcia oraz eksperckie doradztwo realizowane przy pomocy przyjaznego, prostego języka to przepis na satysfakcję klientów praktycznie w każdym wieku – mówi Robert Choma, prezes zarządu PGE Obrót.

Na szczególne uznanie zasłużyły placówki, w których funkcjonuje Ambasador Jakości, którego rolą jest pierwsze rozpoznawanie potrzeb klientów oraz ich oczekiwań, a także pomoc w wypełnianiu dokumentów. Jego obecność wpływa także na szybsze rozładowanie kolejek. Seniorzy zwracają uwagę przede wszystkim na wysoką kulturę takich osób, a także proaktywne podejście do klientów i celu ich wizyty.

Równie dobrą ocenę uzyskała Infolinia PGE (422 222 222). We wnioskach certyfikacyjnych podkreślono, że zarówno

standardy obsługi klienta zawarte w „Księdze Jakości”, jak i skrypt rozmowy z osobami starszymi, wyczerpująco opisują proces obsługi seniorów.

„OK Senior” to Krajowy Program Certyfikacji produktów, usług i miejsc odpowiadających potrzebom Klientów 60+ opracowany we współpracy z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej.

PGE Obrót

press box