



Certyfikat „Firma Przyjazna Klientowi” to najbardziej rozpoznawalne wyróżnienie w zakresie satysfakcji ze współpracy konsumentów z firmami. PGE Obrót, spółka z Grupy PGE, odpowiedzialna za sprzedaż energii do odbiorców, została doceniona w ten sposób po raz 10. z rzędu.

W niezależnym badaniu opinii przeprowadzonym przez Experience Institute Klienci wskazali, że w kontakcie z PGE Obrót, cenią wysoki poziom i merytorykę obsługi. Dodatkowo, ważna jest dla nich także stabilność i bezpieczeństwo energetyczne, które gwarantuje największy koncern elektroenergetyczny w Polsce.

*Odpowiednia obsługa Klientów na bardzo dynamicznym rynku to jeden z priorytetów naszej działalności. W ciągu ostatnich kilkunastu miesięcy było to szczególnie ważne w kontekście kryzysu energetycznego w całej Europie. Duże zmiany prawne, które pojawiły się w ostatnim czasie, i związany z tym wzmożony ruch Klientów we wszystkich kanałach kontaktu, zarówno na Infolinii PGE, jak i w stacjonarnych placówkach obsługi, wymagały od nas szybkiego reagowania. Nagroda przyznana nam przez Klientów, to najlepszy dowód na to, że dobrze realizujemy swoje zadania. Cały czas udoskonalamy nasze kanały obsługi. Mocno stawiamy na zachęcanie Klientów do korzystania z ekologicznych rozwiązań. Służymy wiedzą i gotowością wsparcia na każdym etapie inwestycji w zieloną energię. Jesteśmy przede wszystkim partnerem i doradcą – mówi **Paweł Majewski**, prezes zarządu PGE Obrót.*

Metodologia programu „Firma Przyjazna Klientowi” skierowana jest na rolę doświadczeń Klientów w kontakcie z daną marką w procesie jej postrzegania, a także oceny. Badanie dostosowane jest do specyfiki działalności firmy, a konkretna metodologia uzależniona jest od rodzaju i kanałów komunikacji przedsiębiorstwa.

O przyznaniu wyróżnienia decyduje kilka wskaźników. Jest to np. ocena procesu zakupowego oraz jakości obsługi, w tym ogólne zadowolenie z produktów bądź usług danej firmy i podejście do Klientów. Oceniane jest także to, czy firma zrobiła wszystko, aby wysiłek Klienta włożony w realizację danej sprawy był jak najmniejszy. Istotne jest też, czy badani poleciliby daną firmę dalej wśród swoich znajomych.

PGE Obrót uzyskała wyniki, które plasują ją znacznie powyżej progu certyfikacji. Spółka została doceniona za ogólne zadowolenie Klientów, przejawiające się gotowością do rekomendowania Spółki jako sprzedawcy energii. Najwyżej ocenianym aspektem podejścia do Klientów jest dotrzymywanie obietnic przez Firmę. Co najmniej ośmiu na dziesięciu Klientów uważa, że PGE traktuje ich rzetelnie, komunikuje się w jasny sposób i dobrze zaspokaja potrzeby Klienta.

PGE Obrót

press box