



Pewna Klientka, nauczyciel akademicki, wjechała kiedyś do biura na rowerze. Innym razem „światowej sławy tenor” rodem z Rzeszowa przyszedł pośpiewać sobie tutaj „Chałupy, welcome to”... To sporadyczne przypadki, które wywołują uśmiech. Na co dzień pracownicy Biura Obsługi Klienta PGE Obrót S.A. stykają się jednak z dziesiątkami klientów, którzy mają dziesiątki ważnych pytań. I na każde z tych pytań muszą profesjonalnie odpowiedzieć.

Na historycznym obszarze działania PGE Obrót S.A. znajduje się 68 BOK-ów. Biura obsługujące większą liczbę klientów czynne są w godzinach 8.00 – 19.00. Inne – w godzinach 8.00 – 17.00.

Pracownicy każdego z nich spotykają się z podobnymi problemami Klientów. Na przykładzie BOK w Rzeszowie przyjrzymy się, jak wygląda praca takiego Biura.

- Osoba, która ma bezpośredni kontakt z Klientem musi wykazywać się szczególnymi predyspozycjami – mówi Dena Qader-Sokolnicka, Kierownik BOK w Rzeszowie. – Musi nie tylko być odporna na stres, dbać o jakość i satysfakcję Klienta, mieć szeroką wiedzę m.in. z zakresu prawa energetycznego. Różnorodność spraw, z którymi się styka, a także różnorodność zachowań Klientów jest bowiem bardzo szeroka.

To prawda. Jeden z Klientów rzeszowskiego BOK nie zapłacił za energię. Przyszedł z pretensjami. Mówi, że „tylko” zapomniał, że zgubił jakiś tam dokument... W podobnej sytuacji zupełnie inaczej zachowuje się młoda kobieta. – Dziś odciepli mi prąd, bo zapomniałam zapłacić – wyznaje szczerze. – Co mam zrobić, aby odzyskać prąd?

Na dowód swoich dobrych intencji pokazuje zapłacone zaległe faktury. Nie awanturuje się, trochę nawet czuje się nieswojo. Pracownik BOK uruchamia procedurę, dzięki której ta młoda klientka „odzyska prąd”.

To zależy od człowieka...

Przekonanie o tym, że więcej problemów np. z odczytaniem faktury lub wypełnieniem dokumentów mają ludzie starsi jest mocno przesadzone. To zależy od człowieka. – Gdzie się podpisać, czy w rubryce „kontakt” na pewno może wpisać swój... adres mailowy – pytają. Pan w średnim wieku przyszedł, aby dowiedzieć się, co należy zrobić, aby nie odcieło mu prądu. Prąd nie zostanie mu odcieły ponieważ termin płatności mija 19 lipca, a on do BOK przyszedł w tej sprawie... 18 lipca.

Tymczasem do stoiska obok podchodzi pan ze starannie ułożonym plikiem dokumentów. Po śmierci kogoś bliskiego chce przepisać licznik na siebie. Ma przy sobie wymagany akt zgonu, akt własności.... Brakuje mu jedynie odczytu licznika, ale to się może przydarzyć nawet „młodemu umysłowi”.

Teraz to dla mnie jest logiczne

Uwagę przykuwa starsza pani. Zadaje pytania jasno sprecyzowane. Wcześniej w szczegółach przeanalizowała fakturę.

„Proszę mi to wytłumaczyć, bo to jest dla mnie nielogiczne” – stanowczo zwraca się do pracowniczki BOK.

Skrupulatnie obliczyła, że na „na samym garażu” zaoszczędziła w ostatnim okresie 11 KWh . – I co się z tym stało, na rachunku tego nie widzę, to dla mnie nielogiczne – mówi. Jednak po wyjaśnieniu jej, czym są opłaty stałe, wyznaje: - Tak. Teraz rozumiem. Teraz to jest dla mnie logiczne.

Nie wszyscy starsi ludzie radzą sobie tak dobrze. Wiek swoje robi. Pracownicy BOK mają tego świadomość, dlatego są przygotowani na niestandardowe usługi, nawet z pogranicza psychologii. Przy jednym ze stanowisk siada starsza pani. Rachunki wydają się jej zbyt wysokie. – Pralka chodzi raz na miesiąc, bo nie mam co prać. Innych urządzeń też często nie używam – mówi. – Jaki dla mnie jest najlepszy system, żebym tyle nie płaciła – radzi się konsultantki.

Nagle prosi o szklankę wody, bo odczuwa potworne zmęczenie. Pracowniczka BOK podaje. Wtedy kobieta zaczyna się zwierzać. Opowiadać o sobie i swoich chorobach. Pracowniczka BOK cierpliwie wysłuchuje, bo tak trzeba. Tymczasem czas leci. Być może ktoś w kolejce sądzi, że to zbędne „pogawędki”. Nie, nie są zbędne. Każdy Klient jest inny, inne ma problemy, i każdemu trzeba poświęcić czas.

Stanowisko obok obsługuje Lesław Oczóś, Doradca Klienta. Ma bardziej skomplikowaną sprawę, a właściwie – dwie jednocześnie, tej samej Klientki.

-Sprawa dotyczy przepisania umowy. Wiąże się z tym wystawienie faktury rozliczeniowej i zaksięgowanie nadpłaty. Oprócz tego Klientka zmienia także adres punktu poboru energii elektrycznej, a to z kolei wymaga sporządzenia aneksu do umowy. Te wszystkie czynności należy Klientce wytłumaczyć oraz pomóc jej w wypełnieniu dokumentów. To może trwać nawet ok. 20 minut – mówi L. Oczóś.

To wszystko trzeba jeszcze wprowadzić do systemu komputerowego. I tu – bywa – rodzą się nieporozumienia. Po odejściu klienta od stanowiska obsługujący przez jakiś czas „wklepuje” dane. Tymczasem wśród oczekujących pojawiają się komentarze typu: „Dlaczego gapi się w ekran i natychmiast nie obsługuje następnej osoby? Filmy sobie ogląda?”

Ambasador Jakości – nowatorski pomysł

- Ciągłe zmieniamy się dla Klienta, aby spełniać jego oczekiwania – mówi Alicja Radziejewska, Wiceprezes PGE Obrót S.A. – W myśl tej filozofii przeprowadziliśmy badania, z których wynikało, że Klienci życzyli sobie, aby w naszych BOK-ach była osoba, która pomoże im zaraz po wejściu do biura. To całkowicie nowatorski pomysł na polskim rynku w zakresie obsługi Klienta.

Ambasadorzy Jakości działają (pilotażowo) od 1 lipca br. w kilkunastu wybranych BOK-ach. Kim są? Na to pytanie odpowiada Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klientów PGE Obrót S.A.: - Te osoby są gospodarzami Biur. Zanim klient trafi na stanowisko obsługi, Ambasadorzy pomagają mu w identyfikacji sprawy, wypełnieniu i skompletowaniu dokumentów, udzielają prostych informacji. Są to młodzi i otwarci ludzie doceniający wartość marki, na rzecz której pracują.

W rzeszowskim BOK Ambasadorem Jakości jest Justyna Waltoś. Mówi: - Gdy podejmowałam tę pracę obawiałam się, że będę przez Klientów „atakowana”. Przeciwnie. Zdecydowana większość ceni sobie moją pomoc. Padają nawet komentarze, że dzięki pomocy takich ludzi jak ja, wiele zmieniło się w naszych Biurach na dobre. Czy spotkałam się z jakimś negatywnym komentarzem? Owszem, jednym! Absurdalnym. Ktoś powiedział, że zamiast mnie zatrudniać, lepiej byłoby na mnie „zaoszczędzić” i dzięki temu obniżyć... cenę prądu.

Trochę uśmiechu...

Mija kolejny dzień. Tym razem obeszło się bez szczególnych wydarzeń, a takie przecież się trafiają. O tych przykrych lepiej nie wspominać. Lepiej wspominać te, które wywołują uśmiech.

No bo i jak tu się nie uśmiechnąć, gdy do BOK-u wjeżdża na rowerze w stroju kolarskim pewna pani, nauczyciel akademicki, która zaparkowała przed jednym ze stanowisk. Gdy już zaparkowała, „pochwaliła” się: „Wielu pracowników energetyki to moi byli studenci”!

A pewien „rozweselony” pan zatrzymał się w BOK-u, aby sobie pośpiewać. – Zatrzymałem się u was w drodze do mojego domu – powiedział, wskazując palcem... budynek rzeszowskiej Dystrybucji. Gdy mu wytłumaczono, że to z pewnością nie jest jego dom, pan pożegnał się z wszystkimi w języku niemieckim, francuskim i rosyjskim.

No proszę, nie dość, że z niego piosenkarz był, to jeszcze do tego... poliglota.



Piotr Wróbel

Specjalista ds. Public Relations

piotr.wrobel@gkpge.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.