



Już w drzwiach Biura Obsługi Klienta przywita petenta Ambasador Jakości. Zanim Klient trafi na stanowisko obsługi, Ambasador udzieli mu wcześniej rad i wskazówek oraz pomoże przy wypełnieniu i kompletowaniu dokumentów. To nowatorski pomysł na polskim rynku w zakresie obsługi Klienta wdrożony przez PGE Obrót S.A.

Zadaniem Ambasadorów Jakości jest maksymalne skrócenie czasu oczekiwania na obsługę. Dlatego Klienci tuż po wejściu do placówki otrzymują pomoc od Ambasadora, który nie tylko udziela podstawowych informacji i pomaga poradzić sobie z dokumentami, ale także dokonuje identyfikacji sprawy. – Zdarza się bowiem, że Klient ustawia się w kolejce w Biurze, a tymczasem dowiaduje się ode mnie, że ze swoją sprawą powinien udać się do Dystrybucji – mówi Justyna Waltoś, Ambasador Jakości w BOK w Rzeszowie.

Pilotażowy program Ambasador Jakości jest odpowiedzią na wymagania rynku. - 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 życzą sobie, aby w naszych BOK-ach była osoba, która pomoże im zaraz po wejściu do biura.

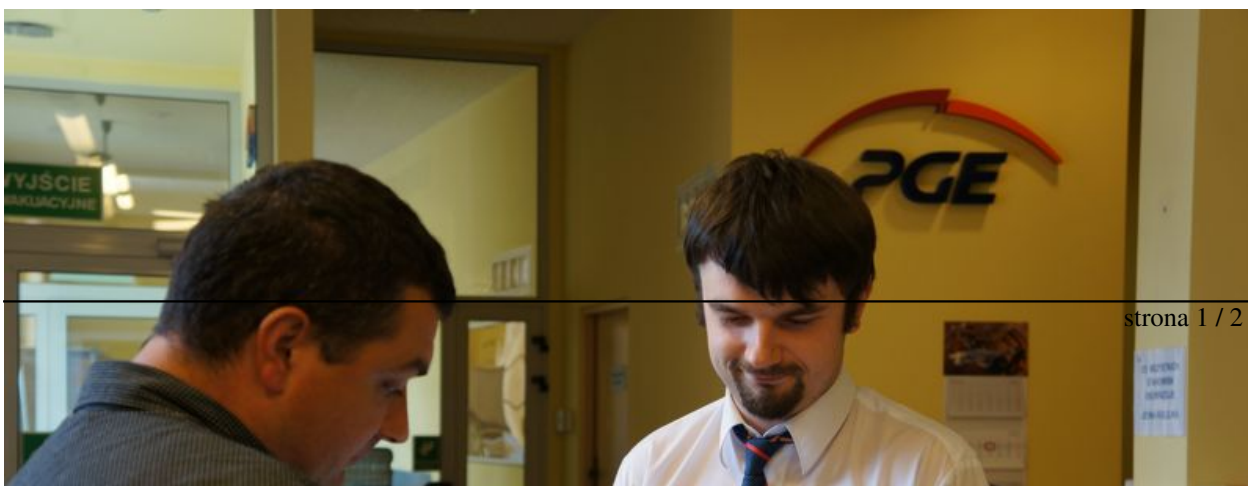
Pomysł został wdrożony w 12. najczęściej odwiedzanych placówkach obsługi, tj. w Rzeszowie, Zgierzu, Łodzi, Białymstoku, Przemyślu, Pruszkowie, Legionowie, Konstancinie Jeziornie, Lublinie, Radomiu oraz Kielcach.

Kim są Ambasadorzy Jakości? - Są gospodarzami Biur. Własnymi siłami przeszkoliliśmy ich zarówno z zakresu wiedzy merytorycznej jak i obowiązujących standardów obsługi. Są to młodzi i otwarci ludzie doceniający wartość marki, na rzecz której pracują – mówi Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klientów PGE Obrót S.A.

Pomysł okazał się „strzałem w dziesiątkę”, o czym świadczą komentarze Klientów. Pani Janina Kowalska, Klientka BOK w Zgierzu, wypowiadając się podczas przeprowadzonej sondy, powiedziała: - Już od dłuższego czasu wybierałam się do Biura, ale zwlekałam, bo bałam się formalności oraz czekania w kolejce. Tymczasem zarówno mnie jak i mojego męża, od razu, na progu biura przywitała miła pani i pomogła wypełnić dokumenty. Kupiliśmy dom i teraz trzeba załatwić wszystkie formalności. To bardzo dobry pomysł, że w waszym Biurze jest ktoś, kto może pomóc takim osobom, jak my.

Ambasador Jakości w Biurze Obsługi Klienta PGE Obrót S.A. – obejrzyj film o jego pracy na:

<http://www.youtube.com/user/gkpge>



*Piotr Wróbel*

*Specjalista ds. Public Relations*

*piotr.wrobel@gkpge.pl, tel. (17) 865 6124; 691911 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.