



(I)

PGE Obrót S.A. otworzyła nowy rozdział w zakresie funkcjonowania unowocześnionego Contact Center. Każdy Klient tej spółki, bez względu na miejsce zamieszkania, może zadzwonić na numer telefonu 422 222 222 i skontaktować się z konsultantem bez konieczności wychodzenia z domu i osobistego kontaktu z Biurem Obsługi Klienta (BOK).

W ubiegłych latach na fakturach za energię elektryczną podawano różne numery telefonów, w zależności od miejsca zamieszkania Klienta i jego terytorialnej przynależności do danego oddziału firmy. Klient, dzwoniąc na dany numer, często kontaktował się z Biurem Obsługi Klienta (BOK) na swoim terenie. Pracownicy BOK, obok obowiązków związanych z bezpośrednią obsługą Klientów, musieli dzielić swój czas pomiędzy nich a tymi, którzy zdecydowali się zadzwonić.

O tym, jak bardzo potrzebne było powołanie do życia Contact Center, świadczy statystyka i poziom zadowolenia i satysfakcji Klientów obsługiwanych telefonicznie. Dziennie odbieranych jest tutaj niemal 10 tys. telefonów od osób, które potrzebują rady i pomocy.

- Contact Center czynne jest od godziny 8.00 do 19.00. Naszym Klientom oferujemy ujednolicone i sprawdzone, możliwie proste procedury oraz jednolite standardy obsługi, bez względu na miejsce zamieszkania Klienta, co bez wątpienia przekłada się na nową jakość dla naszych Klientów. – mówi Anna Kubanek, Kierownik Biura Telefonicznej Obsługi Klienta Contact Center.

Najistotniejszym udogodnieniem jest to, że dzięki uruchomieniu Contact Center Klienci nie muszą już osobiście pojawiać się w Biurze Obsługi Klienta, aby załatwić najważniejsze dla siebie sprawy i mogą je realizować telefonicznie w dogodnym dla siebie czasie.

- Klienci zyskali możliwość telefonicznego połączenia się z konsultantem, aby np. poprosić o wystawienie duplikatu faktury, poznać saldo, zmienić swoje dane teleadresowe, zapoznać się z ofertami lub warunkami zawarcia umowy kompleksowej, dowiedzieć się o usługach dodatkowych i formach płatności – mówi Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta PGE Obrót S.A.

Zadowoleni Klienci

Polska Grupa Energetyczna ma ok 5 milionów odbiorców. Ponieważ dostosowanie proponowanych przez PGE rozwiązań do oczekiwań Klientów jest jednym z głównych przesłanek kierunku rozwoju i działań Contact Center, PGE zleciła przeprowadzenie niezależnych badań satysfakcji i oczekiwań przez zewnętrzną firmę badawczą. Wynik badań ujęty został w raporcie pod nazwą: „Badanie satysfakcji (Klientów) po kontakcie z BOK lub Contact Center sprzedawcy energii elektrycznej”.

Wyniki niezależnych badań są wysoce zadawalające. Zdecydowana większość spraw załatwiana jest w pierwszym kontakcie z przedstawicielem PGE Obrót S. A. Tak stwierdziło aż 80 proc. badanych. Dzieje się tak dlatego, że w 90 procentach konsultant z Contact Center jest w stanie szybko rozpoznać problem Klienta i pomóc mu w rozwiązaniu problemu.

Branża energetyczna z charakterystycznym dla niej skomplikowanym językiem technicznym nie jest łatwa i zrozumiała dla dużej grupy osób. Stąd też z satysfakcją można ocenić wynik, że konsultanci PGE Obrót S.A. posługują się w rozmowach z Klientami zrozumiałym językiem, co potwierdziło aż 96 proc. badanych respondentów.

Ze sposobu załatwienia sprawy zadowolonych jest 86 proc. badanych, a ogólny poziom satysfakcji z kontaktu Contact Center wynosi 88 proc. Ze sprawności obsługi zadowolonych jest 91proc. Klientów. Wyniki te stawiają PGE w pozycji lidera w branży energetycznej.

- Warto zwrócić uwagę na fakt – co wykazały badania - że przy pierwszym kontakcie sprawa została załatwiona w aż 80 procentach. Pozostałe sprawy kierujemy do odpowiedniego departamentu, który pomoże Klientowi rozwiązać problem. – mówi Anna Kubanek, Kierownik Biura Telefonicznej Obsługi Klienta Contact Center.

Contact Center czynny jest od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 19.00. Zatrudnienie znalazło w nim 120 osób, co odnotowały lokalne media w kontekście utworzenia nowych miejsc pracy, o które w Łodzi nie jest łatwo. Numer telefonu łatwy jest do zapamiętania, bo to „czwórka” i osiem „dwójek” (422 222 222).

Nowoczesne Contact Center PGE Obrót S.A. (II)

Pracownicy zatrudnieni w Contact Center PGE Obrót S.A. to osoby z doświadczeniem w telefonicznej obsłudze Klientów. Wcześniej nabywali praktyki w innych centrach informacji telefonicznej. Okazuje się bowiem, że Łódź jest „stolicą” tego rodzaju usług.

W jaki sposób rekrutowano do pracy w Contact Center?

- Pierwszy etap odpowiedniego doboru kadry pracowniczej zaczynamy od rozmów wstępnych. Każdy kandydat jest oceniany pod względem sposobu, w jaki się wypowiada, doboru odpowiednich słów, a także sposobu reakcji na stres. Staramy się szukać osób, które w sprawny sposób przy jednoczesnym zachowaniu pełnego profesjonalizmu i empatii sprawnie obsłużą każdego klienta - mówi Elżbieta Jabłońska, Kierownik Zespołu Contact Center.

Jednym z elementów rekrutacji było sprawdzenie, jak kandydat radzi sobie z emocjami. To ważne, ponieważ pracownik każdego Contact Center ma styczność z Klientem, który może być zdenerwowany.

- Aby z kandydatów wyłonić tych najlepszych, przeprowadziliśmy symulację rozmów Klienta z konsultantem Contact Center. Dzięki temu mogliśmy wybrać tych kandydatów, którzy najlepiej radzą sobie w takiej sytuacji – mówi Jan Będkowski, Koordynator ds. Rozwoju Contact Center.

Kolejnym etapem rekrutacji było dostarczenie wyłonionym kandydatom elementarnej wiedzy na temat energetyki, firmy i standardów obsługi wymaganych w PGE. Szkolenie, przeprowadzone przez pracowników PGE Obrót S.A., trwało 6 dni. W sumie - 50 godzin. Wszyscy otrzymali także pakiet materiałów szkoleniowych, w których zawarte są m. in. odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Ponadto Konsultanci mają online’owy dostęp do systemowych skryptów rozmów podczas rozmowy w Klientem. Katalog spraw, z jakimi zwracają się Klienci jest otwarty, ale z pewnością można określić główne tematy, z jakimi dzwonią. Są to najczęściej pytania o stan licznika, faktury, płatności. Klienci chcą być przy tym obsłużeni szybko, miło i załatwić swoją sprawę podczas pierwszego kontaktu.

Piłka nożna i zegarki

Zatrudnieni w Contact Center pytani o to, jaka jest różnica między pracą konsultanta telefonicznego w poprzednich firmach, w których byli zatrudnieni, a w PGE Obrót S.A., odpowiadają: - Tam żyliśmy pod silną presją zdobycia Klienta, któremu oferowało się jakiś produkt. Tutaj mamy poczucie, że jesteśmy po to, aby Klientowi pomóc.

W Contact Center PGE Obrót S.A. pracują osoby o zróżnicowanej strukturze wiekowej i różnych zainteresowaniach. Zapewne dzięki temu, wymieniając między sobą nabyte dobre praktyki i doświadczenia, stanowią tak zgrany i odpowiedzialny zespół. Dla jednych praca tutaj jest podstawowym źródłem utrzymania, dla innych to okazja, aby dorobić i tym samym mieć szansę na zrealizowanie swoich życiowych planów i ambicji. A te są niekiedy zaskakujące.

Andrzej Stopczyński, absolwent Uniwersytetu Łódzkiego. Pracę licencjacką pisał na temat islamu w Rosji. Teraz pisze doktorat nt: „Stosunki etnokonfesjonalne i ich wpływ na sytuację polityczną Tatarstanu”. To m.in. dzięki pracy w Contact Center może pozwolić sobie na robienie doktoratu. Zajęcia na uczelni odbywają się 3 razy w tygodniu, pozostały czas może wykorzystać na pracę, dzięki której realizuje swoje marzenia.

Monika Bąder studiuje na Uniwersytecie Łódzkim filmoznawstwo. Jest reporterem w studenckim radiu „Żak” Politechniki Łódzkiej. Jej zainteresowania to produkcja filmowa i telewizyjna.

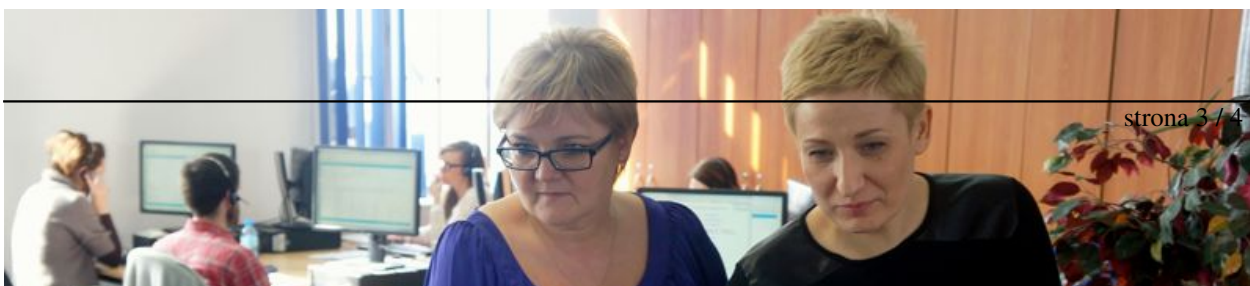
Wiktor Gilewicz, absolwent Politechniki Łódzkiej, pracujący obecnie jako supervisor ds. merytorycznych. Porzucił pracę w Call Center sprzedażowym, bo – jak mówi – „tam tylko wymagano od nas, aby sprzedaż była większa, liczyła się ilość, a nie jakość”. Po pracy pasjonuje się zegarmistrzostwem. – Posiada zegarki z okresu II wojny światowej. Czasami zakładam je na rękę, aby nie zapomnieć, jak się odmierza czas – mówi.

Bartosz Bronka gra po pracy w piłkę nożną. Jest piłkarzem zespołu z III ligi. Kiedyś sprzedawał systemy alarmowe, a w Holandii dywany. Pytany, co mu się podoba w pracy w PGE, odpowiada: - Bo tu nie sprzedaję, ale mogę komuś pomóc.

Piotr Wróbel

Specjalista ds. Public Relations

piotr.wrobel@gkpge.pl, tel. (17) 865 6124; 691911 525



fot.: Elżbieta Jabłońska (z lewej) i Anna Kubanek

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.