



Z najnowszych statystyk wynika, że klienci PGE coraz częściej wybierają telefoniczny sposób wypełniania formalności. Dzwoniąc do Contact Center mogą nie tylko zmienić dane lub podać stan licznika, ale także bez wychodzenia z domu szybko i skutecznie zawrzeć umowę. Aż 80 procent z tych spraw kończy się sukcesem już podczas pierwszej rozmowy z konsultantem.

- Już ponad trzy miliony klientów skorzystało z pomocy naszych konsultantów, a liczba osób, które wybierają ten nowoczesny sposób wypełniania formalności stale się zwiększa.

Z pewnością wpływa na to fakt, że zdecydowaną większość spraw wyjaśniamy już podczas pierwszej rozmowy. Jedna rozmowa telefoniczna z konsultantem wystarcza na rozwiązanie sprawy już w ok. 80 procentach połączeń z klientami - wyjaśnia Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta.

Jak pokazują trendy, potrzeba szybkiego wykonania formalności za pośrednictwem telefonu czy urządzeń mobilnych to jedna z najsilniejszych potrzeb deklarowanych przez klientów. Priorytetem jest rozwój i inwestycja w nowoczesne rozwiązania ułatwiające komunikację na linii klient-firma, dlatego PGE Obrót dopracowuje narzędzia, które mają na celu umożliwienie kompleksowej obsługi klientów bez wychodzenia z domu.

Przez telefon zawrzesz umowę

Rozmawiając telefonicznie z konsultantem klienci mogą wykonać wszystkie formalności, m.in. zawrzeć umowę, zmienić swoje dane, a także dowiedzieć się więcej na temat rozliczeń czy formy płatności. Oprócz tego, podczas rozmowy klient może sprawdzić saldo, kupić energię lub podać stan licznika.

- W PGE Contact Center w Łodzi pracuje 148 konsultantów. W najbliższym czasie zwiększymy zatrudnienie, w tym momencie odbywają się specjalistyczne szkolenia – wylicza Agnieszka Kubanek, Kierownik Biura Telefonicznej Obsługi Klienta Contact Center PGE. - Infolinia dostępna jest dla ponad pięciu milionów klientów z całego kraju, a także dla osób, które zamierzają skorzystać z oferty PGE – dodaje.

Klienci są zadowoleni

Jak wykazują badania, konsultanci Contact Center PGE cieszą się ogromnym zaufaniem. Klienci najbardziej cenią ich za wiedzę, posługiwanie się prostym i zrozumiałym językiem, a także sprawność obsługi i zaangażowanie.

Obsługa klientów z całego kraju

W celu zawarcia umowy przez telefon lub wypełnienia innych formalności, wystarczy zadzwonić do PGE Contact Center pod numer 422 222 222. Konsultanci PGE są do dyspozycji klientów od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00-19.00.

Agnieszka Szczekała

Rzecznik Prasowy PGE Obrót S.A.

agnieszka.szczekala@gkpge.pl

Tel: 665 850 741

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.