



PGE Obrót, spółka z Grupy PGE, dziewiąty raz z rzędu zdobyła godło „Firma Przyjazna Klientowi”. Po raz kolejny otrzymała również certyfikat Kodeksu Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii.

„Firma Przyjazna Klientowi” to najstarszy i najbardziej rozpoznawalny program badawczo-certyfikacyjny w Polsce w zakresie satysfakcji ze współpracy z firmą oraz budowanych relacji. W całości oparty jest na wynikach niezależnego badania satysfakcji Klientów.

Proces certyfikacji prowadzony jest w trzech krokach i bada sześć głównych obszarów działalności. PGE Obrót została doceniona za ogólne zadowolenie Klientów przejawiające się gotowością do rekomendowania Spółki jako sprzedawcy energii. W tym również m.in. za sprawnie prowadzone procesy sprzedażowe.

- Rozwój oparty na potrzebach i oczekiwaniach Klientów to jeden z głównych wyznaczników naszego działania. Mamy największą liczbę stacjonarnych biur obsługi w Polsce. Jednocześnie stawiamy na rozwój kanałów zdalnych. Zdajemy sobie sprawę z dużego zaufania Klientów do marki PGE, dlatego dbamy o najwyższe standardy obsługi – mówi Mariusz Rędaszka, prezes zarządu PGE Obrót.

PGE Obrót odnowiła również certyfikat przyznawany przez Towarzystwo Obrotu Energią. Kodeks Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej jest zbiorem najwyższych standardów sprzedaży i uczciwej obsługi klienta, zaczynając od zawarcia umowy, poprzez zmianę warunków, aż po rozwiązanie umowy, czy też złożenie reklamacji.

Audyt prowadzony przez zewnętrzną jednostkę certyfikującą obejmował kompleksową ocenę standardów obsługi klienta i wszelkich praktyk stosowanych w Spółce. Część teoretyczna polegała na zweryfikowaniu dokumentów oraz procesów dokumentów związanych bezpośrednio z obsługą klientów. W części praktycznej, niezależny audytor w wybranym Biurze Obsługi Klienta sprawdzał, jak to jest realizowane, biorąc pod uwagę m.in. identyfikację potrzeb Klientów, ochronę danych osobowych oraz rzetelność przekazywanych informacji.

PGE Obrót

press box