



Godło „Firma Przyjazna Klientowi” dla PGE

28.01.2016

Spółka PGE Obrót, zajmująca się w Grupie Kapitałowej PGE sprzedażą energii do odbiorców końcowych, już po raz trzeci otrzymała prestiżowy laur przyznawany przez klientów. Uznanie zdobyła za profesjonalizm oraz solidną, skuteczną i uprzejmą obsługę.

PGE Obrót w kolejnej edycji projektu Firma Przyjazna Klientowi (FPK) uzyskała najlepszy z dotychczasowych wyników - ogólny indeks na poziomie 90 proc. Celem tego programu badawczo-certyfikującego jest wyróżnianie przedsiębiorstw za wysoką jakość świadczonych usług i dobre relacje z klientami.

Godło „Firma Przyjazna Klientowi” trafia do przedsiębiorstw, które w niezależnym badaniu satysfakcji przeprowadzonym przez Fundację Obserwatorium Zarządzania osiągnęły oceny na poziomie minimum 80 proc. w każdym z badanych obszarów oraz zbiorczy Indeks FPK na poziomie co najmniej 85 proc. Badanie ostatniej edycji programu zrealizowane zostało w listopadzie. W badaniu telefonicznym CATI klienci indywidualni oceniali obsługę w Biurach Obsługi Klienta oraz PGE Contact Center (400 zrealizowanych ankiet), a klienci korporacyjni dedykowaną obsługę opiekunów handlowych (400 zrealizowanych ankiet). W badaniu PAPI (wywiad kwestionariuszowy przeprowadzany face-to-face) klienci indywidualni oceniali obsługę w Biurach Obsługi Klienta oraz PGE Contact Center (200 zrealizowanych ankiet).

Klienci dostrzegli zaangażowanie PGE we wprowadzanie przyjaznych dla nich rozwiązań. Filozofia tworzenia portfela produktowo-usługowego PGE opiera się na słuchaniu głosu klientów, odpowiadaniu na ich potrzeby, a także na zdolności do elastycznego, szybkiego reagowania na zmiany ich oczekiwań. Klienci już po raz trzeci, potwierdzili słuszność tej strategii.

Godło FPK jest nagrodą przede wszystkim dla pracowników Biura Obsługi Klienta i PGE Contact Center. To z nimi klienci stykają się w pierwszej kolejności i często na podstawie ich pracy budowana jest opinia o PGE.

Klienci oceniający kontakt z PGE doceniają m.in. fakt, że Biura Obsługi Klienta są do ich dyspozycji w dogodnych godzinach. Dużą popularnością i zaufaniem cieszy się również PGE Contact Center (422 222 222), dzięki któremu można zrealizować wszystkie formalności nie wychodząc z domu. Aż 85 proc. klientów zostało w całości obsłużonych podczas jednej rozmowy z konsultantem.

Kolejnym krokiem na drodze rozwoju w stronę podnoszenia poziomu zadowolenia klientów jest uruchomienie niedawno elektronicznego Biura Obsługi Klienta (www.ebok.gkpgge.pl). To nowoczesne narzędzie pozwala w dogodnym czasie i miejscu m.in. zweryfikować stan rozliczenia energii elektrycznej, sprawdzić aktualne saldo, wskazania licznika, a także przedłużyć lub wybrać nową ofertę. Klienci mogą również skorzystać z usługi PGE eFaktura.

Za uznaniem klientów indywidualnych idzie również dobra opinia klientów korporacyjnych, którzy postrzegają PGE Obrót jako firmę solidną, zapewniającą bezpieczeństwo i niezawodność dostaw energii elektrycznej.

Organizatorem projektu FPK jest Fundacja Obserwatorium Zarządzania, instytucja z otoczenia biznesu zajmująca się problemami przedsiębiorczości, wdrażaniem innowacji oraz edukacji ekonomicznej społeczeństwa i biznesu.

