RZECZPOSPOLITA CYFROWA

Rzecz o Innowacjach

„Partnerem kolumny jest Centrum Inteligentnego Rozwoju"

Zawsze najkorzystniejsza oferta

ROZMOWA

Budujemy portfolio produktowe w taki sposób, aby klient zawsze mógł uzyskać najkorzystniejszą ofertę – opartą o jasne i czytelne zasady. Takie podejście oparte na partnerstwie to nasz podstawowy cel – mówi Henryk Mucha, prezes zarządu PGNiG Obrót Detaliczny.

Co dla waszej firmy oznacza inteligentny rozwój? Jak możecie wpływać na to, czy Polacy bardziej inteligentnie korzystają chociażby z zasobów energetycznych?

HENRYK MUCHA: Zacznijmy od bardzo modnego ostatnio tematu elektromobilności czy paliw alternatywnych w transporcie miejskim. Myślę, że mamy w tym obszarze bardzo istotne osiągnięcia, którymi warto się pochwalić.

> Szczególnie satysfakcjonujące jest to, że w segmencie klientów strategicznych poziom satysfakcji wynosi aż 96 proc.

Autobusy zasilane gazem ziemnym (CNG) emitują o 70 proc. mniej zanieczyszczeń powietrza niż nowe (nie wspominając o starych) pojazdy zasilane olejem napędowym. Te autobusy są również dużo cichsze od diesli, a samo paliwo oferowane przez nas jest bardzo bezpieczne. To, na co czekali do niedawna nasi klienci, to prognozy dotyczące możliwych cen gazu w przyszłości.

Chcemy, by autobusy na gaz były tak samo lub bardziej opłacalne od diesli, więc planujemy nasze stawki w oparciu o mechanizm cenowy parytetu w odniesieniu do oleju napędowego. Nasze inicjatywy w tym temacie pozwolą zaplanować zakupy i przygotować się do inwestycji w infrastrukturę. W kontakcie z naszymi klientami deklarujemy również pomoc w budowie dedykowanych dla własnych taborów stacji CNG.

Współpracujemy z producentami autobusów. Nasze aktywności skutkują tym, że w najbliższym czasie będziemy finalizować długoterminowe umowy na dostawy gazu dla transportu miejskiego z kilkoma kolejnymi dużymi, jak również średniej wielkości, samorządami. W pierwszej połowie bieżącego roku podpisaliśmy taką umowę z miastem Tarnów, a z Tychami – list intencyjny.

Już niedługo będziecie mieli do czynienia z całkowicie uwolnionym rynkiem klientów biznesowych. Jak przygotowaliście się na tę zmianę i kolejny etap rozwoju rynku?

Od początku 2016 roku aktywnie odpowiadamy na działania konkurencji, które polegały przede wszystkim na agresywnej polityce cenowej. Postawiliśmy na kilka ważnych zmian. Dzięki tym działaniom udało nam się doprowadzić do sytuacji, w której bardzo wielu naszych klientów wróciło do PGNiG i będzie wracać.

Dla przykładu: na początku 2017 roku zrobiliśmy badania satysfakcji klienta, z których wynika, że wskaźniki znacząco poszły w górę w porównaniu z 2013 rokiem. W każdym obszarze, który był badany przez niezależną agencję Millward Brown, zauważalna jest istotna zmiana na lepsze. To co najważniejsze: współczynnik Net Promoter Score (mierzy lojalność, która istnieje pomiędzy konsumentem a dostawcą), który na koniec 2013 roku wyniósł – 23, zmienił się na +5. To jeden z najlepszych wyników w branży energetycznej w Polsce. Do tego poziom satysfakcji ogólnej wzrósł z 76 proc. do 86 proc. Dla mnie szczególnie satysfakcjonujące jest to, że w segmencie klientów strategicznych poziom satysfakcji wynosi aż 96 proc. To rewelacyjny wynik i dowód na to, że klienci doceniają nasze portfolio produktowe, elastyczność i nowe podejście, umiejętność rozumienia potrzeb naszych klientów, specyfikacji prowadzonego biznesu w kontekście potrzeb energetycznych.

W ostatnich tygodniach (początek sierpnia) dodaliśmy do tego wszystkiego nową promocję „Stale niska cena". Oferta skierowana jest do klientów biznesowych i jest bardzo atrakcyjną propozycją cenową, uwzględniającą gwarancję niepodwyższania przez nas ceny za paliwo gazowe przez określony w umowie czas.

Co w ramach tego rozwoju macie do zaoferowania klientom indywidualnym?

MAT. PRAS.

Obserwujemy rynek, zachowania i oczekiwania klientów, dlatego we wrześniu 2016 r. wprowadziliśmy drugi kluczowy (obok gazu) produkt w naszej ofercie sprzedażowej dla klientów indywidualnych, jakim jest energia elektryczna w pakiecie Prąd i Gaz. Uważam, że to wciąż najlepsza oferta na rynku jeżeli chodzi o parametry cenowe, ponieważ nie pobieramy żadnych opłat abonamentowych. Energia elektryczna jest w zasadzie drugim nowym produktem, od którego zaczęliśmy budowanie relacji z naszymi klientami w oparciu o język korzyści.

Bardzo istotna jest dla nas jest właściwa obsługa klienta głównie poprzez sieć biur obsługi klienta. Aby umożliwić naszym klientem łatwiejszy kontakt z nami oraz naszą ofertą w największych miastach uruchomiliśmy pierwsze Biura Obsługi Klienta Premium, zlokalizowane w największych galeriach handlowych. Aktualnie mamy pięć takich placówek. Jesteśmy zaawansowani w procesie usprawnienia komunikacji z naszymi klientami przez kanały WWW, czyli eBok i e-fakturę. Komunikacja poprzez kanał WWW stopniowo przygotowywać nas będzie do działań w obszarze e-commerce, a także bez wątpienia uczy nas, jak rozmawiać z naszymi nowymi klientami, którzy dzisiaj korzystają ze smartfonów i portali społecznościowych.

Od początku września bieżącego roku oferujemy nowy produkt dedykowany dla gospodarstw domowych, które wykorzystują paliwo gazowe do ogrzewania. „GAZEK" pozwala oszczędzić równowartość rocznego abonamentu. Klienci, którzy zdecydują się na naszą ofertę, mogą liczyć na oszczędność równowartości nawet 12 miesięcy abonamentu.

Reasumując, będziemy zmieniać się nadal. Tego oczekują nasi klienci. Już niebawem pojawią się nowe produkty i jeszcze wyższa jakość obsługi.

GAZEK
Przyjazny Gaz

Kup gaz na dwa lata i oszczędź równowartość rocznego abonamentu.

- Zwrot równowartości nawet **12 miesięcy abonamentu**
- **Umowa** z pewnym i cenionym sprzedawcą gazu
- **Bonus** naliczany w ciągu 60 dni od rozpoczęcia obowiązywania umowy, rozliczany na **poczet kolejnych płatności**
- Rozwiązanie przyjazne dla **środowiska**

Zamów telefonicznie, online lub przyjdź do nas:

Zadzwoń do nas! 801 800 234*

Odwiedź naszą stronę pgnig.pl

BOK Biuro Obsługi Klienta PGNiG

*opłata zgodna z taryfą operatora

„Do roku bez abonamentu" jest nazwą handlową oferty promocyjnej skierowanej do klientów taryfy W-3 i W-4. Szczegóły oferty znajdziesz w Regulaminie Promocji „Do roku bez abonamentu", która umożliwia przyznanie każdemu zakwalifikowanemu odbiorcy bonusu odpowiadającego równowartości naliczanego abonamentu zgodnie z warunkami Regulaminu. Bonus będzie realizowany w formie zaliczenia wartości bonusu na poczet przyszłych zobowiązań za paliwo gazowe na rzecz PGNiG OD. Udział w Promocji nie zwalnia klientów z obowiązku uiszczania opłat na zasadach i w wysokości wynikających z obowiązującej Taryfy. Szczegóły na www.pgnig.pl oraz w Biurach Obsługi Klienta.

pgnig.pl

PGNiG