

## Klient na rynku energetycznym

Kompleksowe rozwiązania produktowe, a także digitalizacja kanałów sprzedaży i obsługi. Na taki kierunek rozwoju stawia PGE Obrót, największy w Polsce sprzedawca energii elektrycznej.

- Dla lepszego zobrazowania tematu, warto mówić o dwóch segmentach tego rynku, sprzedaży do klientów korporacyjnych i klientów masowych. Dla pierwszego produktem głównym pozostanie energia elektryczna oraz gaz, dla drugiego energia i gaz to tylko podstawa do sprzedaży innych usług – mówi Prezes Zarządu PGE Obrót Dariusz Czuk.

Na rynku energetycznym, podobnie jak w innych sektorach gospodarki, wyraźnie widać troskę firm o innowacyjny charakter działalności. Prezes PGE Obrót zapowiada, że spółka chce umacniać pozycję lidera na rynku, którego otoczenie jest coraz bardziej wymagające. Działaniami w tym kierunku są przede wszystkim postawienie na kompleksowość rozwiązań produktowych, a także digitalizację kanałów sprzedaży i obsługi.

Wymienia w tym kontekście lojalizację Klientów, rozwijanie sprzedaży w obszarze e-commerce, a także współpracę ze środowiskiem start-upowym w obszarze Smart Living. Oprócz tego, elektromobilność i zarządzanie popytem na masową skalę, to obszary, w których firma widzi swoją przyszłość i które już dzisiaj aktywnie wspiera.

Rynek sprzedaży korporacyjnej charakteryzuje wyraźne dążenie do elastyczności i zmiany modelu zakupowego, z tradycyjnego opartego na stałych stawkach, na indeksowany oparty na algorytmach rynkowych. To szczególnie ważne dla PGE Obrót, która jako pierwsza firma energetyczna wprowadziła na rynek oferty indeksowane. Podobnie jak oferty ekologiczne, oparte na świadectwach pochodzenia.

W przypadku rynku masowego aktualnie dominują usługi komplementarne wobec energii, a więc assistance, oświetlenie, elektryk. - Kolejnym krokiem, który widzimy i do którego przygotowujemy swoją organizację, jest dosprzedaż czyli cross-selling, szerokiego wachlarza produktowego, często bardzo dalekiego od dotychczasowego obrazu rynku energetycznego. Takie rozwiązanie jest korzystne dla Klientów, ponieważ to ich potrzeby definiują nasze produkty – mówi prezes Czuk.

Oprócz szerokiej gamy produktów i usług, PGE Obrót oferuje konsumentom także wysoką jakość obsługi. Spółka po raz kolejny obroniła godło „Firmy Przyjaznej Klientowi”, wdrożyła i rozwija elektroniczne kanały kontaktu eBOK i mBOK, dba również o utrzymywanie wysokiego poziomu obsługi na PGE Contact Center.

- Najważniejszy jest szacunek dla klienta, a także dbałość o jego bezpieczeństwo i komfort. To od decyzji zakupowych Klientów zależą losy naszej Firmy. Zdajemy sobie sprawę, że nasza codzienna praca i postawa wobec Klientów zostanie oceniona – mówi prezes PGE Obrót.