

Nowatorska „holohostessa” pomaga w Biurach Obsługi Klienta PGE

PGE Obrót jako pierwsza i jedyna firma z branży energetycznej wprowadziła Holohostessy w placówkach obsługi klienta. Od stycznia te innowacyjne narzędzia służą m.in. do prezentowania produktów sprzedażowych.

Holohostessa to wirtualna postać, która nawiązuje interakcje z klientami oraz przedstawia informacje o firmie i oferowanych produktach. „Holka”, bo tak zdrobniale nazywają ją pracownicy, komunikuje się z klientami przede wszystkim głosowo. Dla czytelności przekazu trzyma przed sobą również ekran, na którym wyświetlane są spersonalizowane treści, które można dowolnie zmieniać, dotykowo lub za pomocą gestów. W efekcie, już na etapie oczekiwania na obsługę, klient może wysłuchać informacji na temat oferty, co skraca czas wizyty w Biurze Obsługi Klienta i wpływa na skuteczność sprzedaży.

Obecnie „Holka” promuje ofertę „Prąd z pomocą Fachowców”, ofertę gazową dla gospodarstw domowych oraz eBOK i eFakturę. Ostrzega także naszych klientów przed nieuczciwymi sprzedawcami energii elektrycznej.

- Jako nowoczesna spółka stale inwestujemy w innowacyjne rozwiązania. Jesteśmy otwarci na nowinki technologiczne, a holohostessa jest jednym z przykładów takiego podejścia do prezentacji produktów oraz komunikacji z klientem. Przeprowadzony w 2015 r. w Łodzi i w Rzeszowie pilotaż tego narzędzia spotkał się z bardzo dobrym przyjęciem. Obecność holohostessy pozytywnie zaskakuje i budzi dużą ciekawość wśród naszych klientów - mówi Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Sprzedaży i Obsługi Bezpośredniej Klientów Masowych oraz Kanałów Zdalnych.

Wirtualna hostessa została zaprojektowana tak, aby stanowiła wsparcie i uzupełnienie dla innych obszarów działań PGE Obrót. Holohostessa nosi reprezentacyjny strój służbowy i wygląda dokładnie tak samo, jak pracownicy BOK. PGE Obrót posiada sześć takich narzędzi, zatem będą one mogły być używane rotacyjnie we wszystkich Biurach Obsługi Klienta oraz brać udział w eventach sprzedażowych.

Od stycznia holohostessy stoją w Biurach Obsługi Klienta w: Zamościu, Rzeszowie, Białymstoku, Kielcach i Pruszkowie. W lutym urządzenie dostępne będzie również w Białej Podlaskiej.

