



Пресс-релиз
01.07.2015

Филиал «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго» подвел итоги второго этапа анкетирования

В филиале «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго» завершился второй этап анкетирования потребителей. С апреля по май 2015 года 1119 абонентов ответили на вопросы анкеты при посещении отделений, центров обслуживания клиентов и сбытовых участков.

Респондентам предлагалось заполнить опросные листы, а также указать пожелания и предложения для улучшения качества обслуживания.

Итоги анкетирования показали, что для 15% опрошенных наиболее удобный способ передачи показаний приборов учета — при посещении офиса, для 18% абонентов комфортный способ оплаты за электрическую энергию — в кассе отделения компании. Более 67% потребителей получают квитанции до 10 числа месяца, 83% респондентов не сталкивались с ошибками при начислении платы за потребленную электроэнергию. 99% оценили оперативность реагирования с жалобами и обращениями сотрудников компании на «отлично», 98% опрошенных поставили такую же оценку обслуживанию в call-центре филиала «Брянскэнергосбыт».

«Анкетирование помогает наладить обратную связь с абонентами и увидеть нашу компанию такой, какой ее видят потребители, – говорит Алла Шуклова, руководитель проекта функционирования центров очного и заочного обслуживания клиентов. - Все высказанные респондентами пожелания по улучшению качества обслуживания и замечания будут учтены. Мы благодарим клиентов, принявших участие в опросе, за открытость и искренность».

Также потребители отметили компетентность сотрудников компании и высокий уровень профессионализма. За время проведения социологического опроса коллектив филиала «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго» получил 38 благодарностей и положительных оценок своей работы.

Любой желающий может принять участие в третьем этапе анкетирования с 31 августа по 2 октября в отделениях компании, в центрах обслуживания клиентов и на сбытовых участках.

Анкетирование среди абонентов филиала «Брянскэнергосбыт» решено проводить ежегодно. По его итогам в компании корректируются системные мероприятия по работе с персоналом, по улучшению качества обслуживания, а также учитываются все пожелания и предложения потребителей.