



protegia

Το μέλλον της ενέργειας

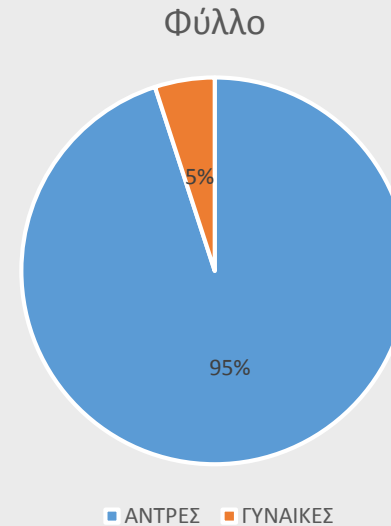
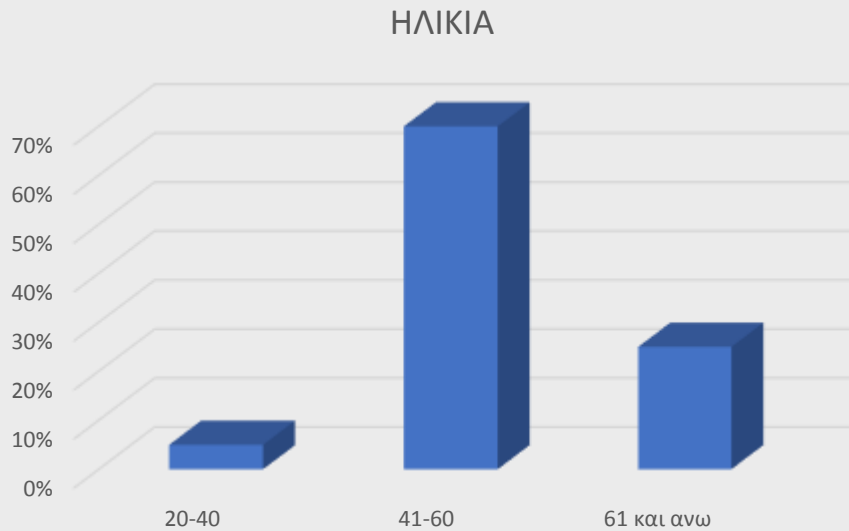
Η Protergia είναι ο **Τομέας Ενέργειας της ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ**, του μεγαλύτερου ιδιώτη παραγωγού ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα.

Με το ενεργειακό μας χαρτοφυλάκιο παράγουμε **άνω του 10%** της ελληνικής ηλεκτρικής ενέργειας προσφέροντας σύγχρονες αξιόπιστες υπηρεσίες και συνδυαστικά πακέτα ηλεκτρισμού και φυσικού αερίου με **περισσότερες από 140.000 παροχές** σε ολόκληρη τη χώρα.

“ Όραμά μας είναι να είμαστε η κορυφαία σε υπευθυνότητα και αξιοπιστία εταιρία ΗΕ & ΦΑ στην Ελλάδα, δημιουργώντας ένα **αγαθό** με διαχρονική αξία για τους πελάτες μας και προοπτική για την κοινωνία. ”



Η πελατειακή μας βάση αποτελείται κυρίως από άντρες ηλικίας 41-60 ετών



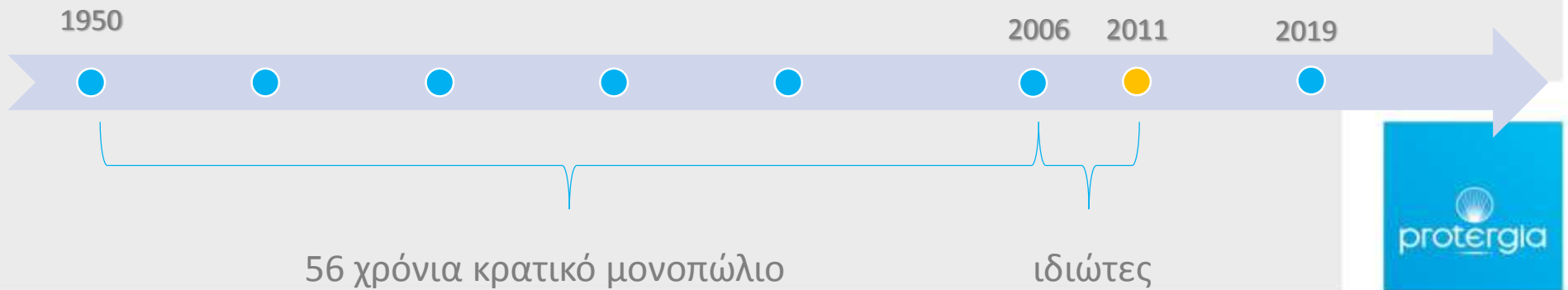
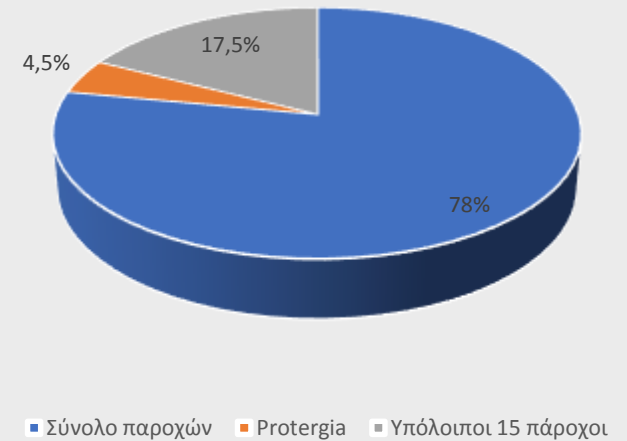
Είμαστε κοντά στους πελάτες μας μέσα από 6 κανάλια επικοινωνίας:

- Τηλεφωνική επικοινωνία (Phone calls & Click to Call)
- Facebook
- Chat
- E-mail
- Φυσική παρουσία στα 3 καταστήματά μας
- My Protergia app



Το **αγαθό** της ηλεκτρικής ενέργειας αποτέλεσε μονοπώλιο για περισσότερο από μισό αιώνα μέχρι και το 2006 με την είσοδο των πρώτων ιδιωτικών εταιριών.

Τα γεγονότα του 2011 όμως ανέστρεψαν το κλίμα του αρχικού ενθουσιασμού, καθώς η αναστάτωση που προκλήθηκε, δημιούργησε κλίμα δυσπιστίας, φόβου και καχυποψίας, συνέπειες που αποτελούν τις προκλήσεις του σήμερα.



Το περιβάλλον που έχουμε να αντιμετωπίσουμε :

- Πελάτες που βλέπουν παντού παγίδες και κινδύνους
- Ερωτήσεις, ανασφάλεια και αμφισβητήση τόσο πριν μας επιλέξουν όσο και στη συνέχεια

危機
危机

- Πως να αλλάξουμε την δυσπιστία και να την μετατρέψουμε σε εμπιστοσύνη?
- Πως να χτίσουμε σχέσεις με τον πελάτη όταν δεν ανοίγεται λόγω έλλειψης εμπιστοσύνης?



Στα Κινέζικα, η λέξη «κρίση» γράφεται με δύο γράμματα. Το ένα σημαίνει κίνδυνος και το άλλο σημαίνει ευκαιρία.

危機
危机

Ποια είναι η ευκαιρία?

Να αντιστρέψουμε το κλίμα, βάζοντας στο επίκεντρο τις ανάγκες του πελάτη μας με ειλικρίνεια, αμεσότητα και προσωποποιημένες λύσεις, αναλαμβάνοντας δράση όπου και όταν χρειαστεί, ενεργώντας ακόμα και proactively, θέτοντας νέα standards στις προσδοκίες του.

Να το δούμε στην πραγματική του διάσταση?



real case study



Ο πελάτης μας
ξαφνικά
αντιλαμβάνεται ότι
έχει υποστεί
διακοπή
ηλεκτροδότησης και
καλεί σε έξαλλη
κατάσταση.

Ο έλεγχος μας οδηγεί
στο συμπέρασμα ότι η
διακοπή δεν οφείλεται
σε μας, άρα δεν έχουμε
καμία εικόνα του
προβλήματος του



Η προσπάθεια
επεξήγησης της
πραγματικής
κατάστασης, πέφτει
στο κενό.

λυπάμαι

δε μπορώ να κάνω κάτι

δυστυχώς

δεν ευθύνεται η εταιρία

**θα πρέπει να επικοινωνήσετε
με την αρμόδια υπηρεσία**

Σας θυμίζει κάτι?

Αναγνωρίζετε εμπειρίες σας?

Πόσες φορές η επαφή σας σαν πελάτες με ένα τμήμα εξυπηρέτησης πελατών τέλειωσε εκεί?

Σας ικανοποίησε αυτό?

Ούτε εμάς!

Γιατί αυτή είναι η εξυπηρέτηση πελατών του χθες.

Εμείς ζούμε ήδη το αύριο και για αυτό η εξυπηρέτηση στην Protergia δεν τελειώνει έτσι.



Εμείς επιλέγουμε να βοηθήσουμε!



Καλούμε στον διαχειριστή του δικτύου (ΔΕΔΔΗΕ) και μαθαίνουμε ότι οφείλεται σε υπαιτιότητα του πελάτη καθώς δεν έχει υποβάλει το απαιτούμενο ηλεκτρολογικό σχέδιο (εντός 6 μηνών).

Ενημερώνουμε τον πελάτη για το λόγο διακοπής και προτείνουμε αποστολή δικού μας συνεργαζόμενου πιστοποιημένου ηλεκτρολόγου από το κέντρο της Αθήνας στην παλαιά Πεντέλη.



Ο πελάτης συμφωνεί και εντός 30' ο ηλεκτρολόγος μας είναι στο χώρο του, φτιάχνει σχέδιο, το καταθέτει στον διαχειριστή και το ρεύμα συνδέεται.

Αναγνωρίζοντας λοιπόν την κρίση και την ευκαιρία, οι άνθρωποι της Protergia αναλαμβάνουν δράση όπου και όταν χρειαστεί:

- Κάνουμε αίτηση για να λάβει ο πελάτης κοινωνικό τιμολόγιο
- Ενημερώνουμε πριν την έκδοση του λογαριασμού για τυχόν υψηλή κατανάλωση
- Ενημερώνουμε για νυχτερινά και κοινωνικά τιμολόγια
- Διευκολύνουμε πελάτες με αδυναμία μετακίνησης λαμβάνοντας τις ενδείξεις του μετρητή τους
- Αποστέλλουμε δικό μας ηλεκτρολόγο ακόμα και για έκδοση ηλεκτρολογικού σχεδίου
- Δίνουμε στον πελάτη μας το δικαίωμα της επιλογής:
 - Έκδοσης έναντι ή εκκαθαριστικού λογαριασμού
 - Πλήρους εικόνας και διαχείρισης της παροχής του μέσω του MyProtergia



- Έχουμε τον πελάτη στο επίκεντρο
- Σκεφτόμαστε την εξυπηρέτησή του out of the box
- Αναλαμβάνουμε ευθύνες και τις φέρνουμε εις πέρας
- Δεν φοβόμαστε να βγούμε έξω από τα όρια των στενά εννοούμενων αρμοδιοτήτων μας
- **Γιατί για μας η ενέργεια δεν είναι προϊόν, είναι αγαθό και θέλουμε ο πελάτης να το απολαύσει με την καλύτερη δυνατή εμπειρία!**





POWER TO THE PEOPLE