

Klienci zabrzańskich wodociągów zasługują na najwyższe standardy obsługi.

Klient jest najważniejszy

Nowe kanały komunikacji, e-biuro oraz e-faktura to tylko niektóre z narzędzi pozwalające coraz lepiej i szybciej obsługiwać klienta ZPWiK w Zabrze i załatwiać jego sprawy. „Traktuj innych tak, jak sam chcesz być traktowany” - to motto pracowników Zabrzeńskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji. Są oni nie tylko profesjonalni i mili, ale też wychodzą poza te standardy. Raz nawet udało im się uratować życie swojego klienta.

Troska o wysoką jakość obsługi klienta ZPWiK w Zabrze przejawia się na wielu płaszczyznach. Choćby w sposobie powiadamiania o awariach spowodowanych remontami i przerwach w dostawie wody. Skończył się czas informowania wyłącznie za pomocą kartek na klatkach schodowych. - Stworzyliśmy wiele kanałów komunikacji i nagłaśniania dlatego nasze komunikaty i informacje docierają do wielu osób – mówi starszy dyspozytor Krzysztof Maciąg, kierujący Dyspozyturą spółki. - O wyłączeniach wody z wyprzedzeniem powiadamiamy administratorów budynków. Natychmiast też dajemy im znać o awariach. Dodatkowo wysyłamy w miasto samochód wyposażony w megafon. Oczywiście nasi mieszkańcy mają do dyspozycji całodobowy numer 994, pod który sami mogą zgłaszać awarie lub problemy.

Informacja to podstawa

Powiadomienia o awariach to działanie standardowe, ale nie jedyne. - Stworzyliśmy nowoczesną platformę komunikacyjną i zachęcamy odbiorców do zarejestrowania się na niej. Każdy, kto to zrobi, otrzymuje sms z informacją o wyłączeniu wody lub awarii. Dowie się też, w jakim mniej więcej czasie usuniemy problem - wyjaśnia Maciąg i dodaje: - Użytkownicy platformy mają pełen dostęp do informacji i mogą się przygotować na brak wody. W ZPWiK działa rejestrator zgłoszeń dokonywanych przez odbiorców. Dzięki niemu każdy otrzyma potrzebną informację. W naszej opinii dziś informacja jest podstawą. Ludzie się denerwują, że brakuje wody lub zaczyna się remont wtedy gdy zostają tym zaskoczeni. Gdy ich powiadomimy nikt nie narzeka. Nasi mieszkańcy rozumieją nasze działania i wiedzą, że awarie lub modernizacje to część życia.

BOK frontem do klienta

Zgodnie z nowoczesnymi standardami funkcjonuje Biuro Obsługi Klienta. Jego kierownik, będąca też szefową Działu Sprzedaży Arleta Naramska podkreśla: - Odwiedzających nas traktujemy profesjonalnie. Serdeczność moich pracowników również znakomicie poprawia atmosferę podczas wizyt klientów. Szczególnie starsi ludzie wymagają poprowadzenia „za rękę”. Tak postępujemy, bo nawet najlepiej opracowane instrukcje czy procedury dla schorowanego 70 czy 80-latka nie zadziałają. Wtedy potrzeba dużo empatii. Moi ludzie mają jej na szczęście sporo. Mamy w BOK-u także osoby znające język migowy. Natomiast dla naszych najmłodszych, przyszłych klientów, którzy dziś przychodzą z rodzicami czeka kącik zabaw. Kolorowanki, kredki, puzzle wystarczają by rodzic w spokoju załatwił swoją sprawę. Dziś ludzie od miejskich spółek oczekują takich samych standardów obsługi jak w bankach czy telekomach. Robimy

wszystko, by czuli się u nas dobrze i wiedzieli, że zależy nam na nich.

Wodociągi w sieci

Poza tradycyjnym BOK-iem w ZPWiK działa też e-Biuro. - To rozwiązanie stworzone dla klientów, którzy nie mają czasu chodzić po urzędach. Całodobowo załatwią oni formalności nie opuszczając domu – mówi Naramska. Wystarczy, że zalogują się na internetową platformę ZPWiK. Znajdą na niej podane w przejrzysty sposób informacje o działalności spółki, przeglądną umowy, zapoznają się z fakturami i dokonają płatności. - Taki sposób kontaktu wybierają nie tylko młodzi. Coraz chętniej decydują się na niego także starsi i mimo, że z badań wynika iż ta grupa jeszcze niechętnie korzysta z nowinek internetowych to w naszej opinii świetnie sobie radzą – stwierdza szefowa BOK.

Prawdziwe zaangażowanie

- Dla nas każdy klient jest ważny, postępujemy w taki sposób, by czuł, że traktujemy jego sprawę jako priorytetową – twierdzi Aldona Nowakowska, koordynator wodomierzowni ZPWiK. - Kluczowa jest indywidualna rozmowa. W trakcie jej trwania pracownicy starają się rzetelnie przekazywać informacje, nie obiecują rzeczy niemożliwych oraz cierpliwie odpowiadają na pytania. – To właśnie buduje zaufanie, które jest podstawą właściwej obsługi klienta. Na co dzień opracowaliśmy korzystne dla mieszkańców procedury i staramy się ściśle ich przestrzegać. Umawiamy się z klientami na określony dzień. Szanujemy ich czas poprzez podanie korzystnego dla nich przedziału godzinowego. Nasi pracownicy posiadają oznakowane samochody oraz identyfikatory, co jest ważne zwłaszcza w przypadku osób starszych, które mogą mieć opory z wpuszczeniem nieznanym do mieszkania - mówi koordynator wodomierzowni.

Nietypowa sytuacja zdarzyła się w Zabrze podczas wysyłania do klienta brygady odpowiedzialnej za wymianę wodomierza. Po przyjeździe na miejsce okazało się, że osoba zasłabła. Brygada natychmiast powiadomiła pogotowie ratunkowe, pozostając cały czas przy klientce. – To wyjątkowa sytuacja, którą trudno przewidzieć w standardach obsługi klienta, ale możemy być dumni, że nasi pracownicy zachowali się tak odpowiedzialnie i po prostu "po ludzku" – kończy Aldona Nowakowska.

Nieszablonowe podejście

Na znaczenie rozmowy z klientem uwagę zwraca też Agnieszka Wolska-Świerkot, kierująca Działem Infrastruktury Technicznej. To właśnie on obsługuje mieszkańców chcących przyłączyć swe budynki do sieci wodno-kanalizacyjnej, ustala warunki techniczne tego zadania i zajmuje się sprawami związanymi z bieżącą eksploatacją sieci: - Nie ma spraw szablonowych, każda jest inna i wymaga indywidualnego podejścia – mówi Wolska-Świerkot. - Poświęcamy klientowi tyle czasu, ile potrzebuje. Na bieżąco wyjaśniamy z nim wątpliwości pojawiające się na przykład podczas wypełniania wniosku o podłączenie. W ten sposób unikamy nieporozumień, a sprawa może być szybko załatwiona, klient nie musi kontaktować się z nami kilka razy. Zresztą, jeśli coś jest niejasne lub wymaga uzupełnienia, to my zamiast wysyłać oficjalne pisma sami do niego dzwoniśmy. Po prostu traktujemy naszych odbiorców tak, jak sami byśmy chcieli być potraktowani w innych instytucjach. Stały wzrost poziomu obsługi klienta cieszy.