ORGANIZACJA MIĘDZYZAKŁADOWA Nr 58 ZR Wlkp.

NSZZ Solidarność

60-479 POZNAŃ
ul. Strzeszyńska 58 bud. „F"
tel. 61 636 10 31; 61 884 55 74
fax 61 884 59 71
kom. 601757526; 607688865
e-mail: piotr.adamski@enea.pl
maciej.wisniewski@enea.pl

Poznań, 07.06.2016

ENEA Operator Sp. z o.o.
KANCELARIA
60-479 Poznań, ul. Strzeszyńska 58
Dnia 07-06-2016
WPŁYNĘŁO
L.dz. ..... Skierow. .....

Zarząd
Enea Centrum Sp. z o.o.

Szanowni Państwo!

W ostatnich dniach Pracownicy obsługi klienta Enea Centrum otrzymali informację o planowanych wizytach *tajemniczego klienta* wraz z prośbą o podpisanie oświadczenia o nagrywaniu przebiegu tej wizyty. Rozumiemy potrzebę ciągłego doskonalenia procesu obsługi klienta, ale zdecydowanie nie akceptujemy zamiaru zastosowania akurat tej formy kontrolnej w obecnym stanie paraliżu organizacyjnego, w jakim znajdują się nasze BOK-i. Skala problemów wynikających ze złej decyzji o rozwinięciu kulejącego wdrożenia systemu SKOK na cały teren Enea mimo, że wdrożenie na obszarze szczecińskim ujawniło wiele nierozwiązanych problemów, fatalny rozdział uprawnień w systemie, chaos informacyjny zarówno wewnątrz organizacji, jak i ten na zewnątrz skierowany do klienta, wydłużają proces obsługi w takim stopniu, że od paru miesięcy nasza marka często gości na łamach prasy lokalnej w roli bardzo negatywnego bohatera.

Jeśli zamiast skoncentrować się na rzeczywistych i najbardziej istotnych problemach, z których część wymieniliśmy powyżej, wprowadzony zostanie *tajemniczy klient*, którego misja z definicji powoduje dodatkowe, znaczące wydłużenie procesu obsługi, to w pełni zasadnym będzie określenie tego procederu mianem skandalu i całkowitego lekceważenia potrzeb naszych klientów. Uwzględniając, że *tajemniczym klientem* powinien być doświadczony pracownik, który bardzo dobrze zna się na profesjonalnej obsłudze klienta, to proponujemy wykorzystać jego potencjał i umiejętności w tak trudnych dla tego obszaru czasach na pierwszej linii frontu.

Jeśli jednak niniejszy apel nie odwiedzie Państwa od tego niefortunnego zamiaru, będziemy wówczas czuć się zobowiązani wziąć na swoje barki ciężar akcji informacyjnej skierowanej do naszych klientów. Akcji mówiącej o realnych powodach tak skandalicznego poziomu ich obsługi, któremu nie są bynajmniej winni szeregowi Pracownicy BOK oraz obszaru wsparcia obsługi klienta.

N.S.Z.Z. Solidarność
KOMISJA MIĘDZYZAKŁADOWA ENEA
SEKRETARZ
Maciej Wiśniewski

N.S.Z.Z. Solidarność
KOMISJA MIĘDZYZAKŁADOWA ENEA
PRZEWODNICZĄCY
Piotr Adamski