

19. Dezember 2016

Effizienter Kundenservice und regionale Präsenz

Energieanbieter PST startet Service-Initiative mit Kunden-Shops und Servicehotline

München. Der bundesweite Energieanbieter PST Europe Sales GmbH aus München setzt bei Vertrieb und Service für seine Strom- und Gasprodukte noch mehr auf den direkten Kundenkontakt. Um seine Kunden persönlich besser ansprechen und betreuen zu können, hat der Strom- und Gasanbieter damit begonnen, im Rahmen einer Service-Initiative Niederlassungen und PST Shops aufzubauen. Partner beim Aufbau der Niederlassungen und der Umsetzung des Vertriebskonzepts ist die Premio Energie GmbH. Sie übernimmt den Ausbau der Räumlichkeiten vor Ort sowie den Personalaufbau und -einsatz im Kundenservice.

Das Unternehmen aus München hat auch seine Strukturen und Prozesse im Hinblick auf das Wachstum der Kundenzahlen durch organisatorische Maßnahmen deutlich verbessert. Dadurch sollen auch in Zukunft transparente Preise und sichere Belieferung bei persönlichem und effizientem Kundenservice gewährleistet werden.

Durch die Zusammenarbeit mit einem professionellen Servicedienstleister, dem Kauf einer speziell auf das Kundenbeziehungsmanagement zugeschnittenen Software sowie die Anpassung interner Prozesse und Abläufe wurde die Leistungsfähigkeit des bundesweit agierenden Unternehmens weiter gestärkt. Die Kundenbetreuung wurde personell aufgestockt und den Kundenzahlen und den Serviceanforderungen angepasst.

Um seine Kunden regional besser ansprechen und betreuen zu können, hat der Strom- und Gasanbieter damit begonnen, Niederlassungen und PST Shops aufzubauen.

Ziel der PST ist es, langfristig zufriedene Strom- und Gaskunden zu gewinnen. Für Privat- als auch Gewerbekunden bietet die PST daher Strom- und Gastarife mit einer Energiepreisgarantie für zwei Jahre an, die bei den historisch niedrigen Energiepreisen besonders attraktiv für die Kunden sind. Diese Tarife erhalten die Kunden nun auch in den Shops und in den Beratungsgesprächen mit den Kundenberatern vor Ort.

„Die in unseren Shops und von den Mitarbeitern angebotenen Strom- und Gastarife sind fair, transparent und preiswert. Unsere Energieprodukte zeichnen sich durch erstklassige Vertragsbedingungen, Preisstabilität und Versorgungssicherheit aus. Es gibt keine versteckten Kosten“, erklärt Uwe Bode, Geschäftsführer der PST Europe Sales GmbH. „Bewusst setzen wir vor allem auf das persönliche Kundengespräch und nicht auf den anonymen Vertragsabschluss über das Internet“, so Bode.

PST Niederlassung & Shop in Reinheim eröffnet

Mit einem im Energiesektor erfahrenen Team wurde in Hessen die Niederlassung am Standort Reinheim bei Darmstadt eröffnet. Derzeit gibt es dort acht festangestellte Mitarbeiter, die für regelmäßigen Kundenberatungen der PST vor Ort zur Verfügung stehen. Der Shop soll als Pilot für weitere Standorte deutschlandweit dienen. Die Öffnungszeiten sind von Montag bis Freitag jeweils von 9 bis 18 Uhr. Für Kunden die gerne außerhalb dieser Zeiten zuhause beraten werden wollen, können jederzeit entsprechende Termine vereinbart werden. Dem Kunden steht somit offen, ob er sich bequem zu Hause beraten lassen möchte

oder im Shop selber, wo er sich einen Eindruck des Unternehmens machen kann.

Ziel ist es, im Jahre 2017 bis zu fünf weitere Niederlassungen mit jeweils fünf bis acht festangestellten Mitarbeitern auszubauen.

PST Partner-Shop-Konzept in Halle realisiert

Einen etwas anderen Weg ist die PST in Halle mit einem Partner-Shop-Konzept gegangen. Dort hat man als Exklusiv-Partner für den PST Shop den En.Tel Service aus Köllda gewonnen. Der Dienstleister ist seit über 15 Jahren in der Energiebranche zu Hause. Dieser exklusive PST Partner-Shop bietet den Kunden in Halle und in der Umgebung nun eine kompetente Beratung zu den PST Produkten im Strom- und Gasbereich an. Künftig sollen über die PST auch weitere Produkte aus dem Energiesegment hinzukommen. Die En.Tel Service verfügt bereits über Erfahrungen mit weiteren Angeboten wie Smart Home Lösungen.

Auch in Halle will die PST künftig zwischen acht und zwölf Mitarbeitern im Shop und vor allem im Außendienst einsetzen. Diese sollen langfristig für die Kundenberatung und -betreuung zur Verfügung stehen. Eine Ausdehnung des Partner-Shop-Konzepts nach Magdeburg und Erfurt ist geplant. Der Shop in Halle ist von Montag bis Freitag in der Zeit von 10 bis 18 Uhr besetzt. Kunden können sich jederzeit im Shop oder nach Terminvereinbarung auch zu Hause beraten lassen.

Der Kundenservice der PST steht in den Service-Zeiten von Montag bis Freitag zwischen 9 und 18 Uhr zur Verfügung und per Mail unter kundenservice@pst-energie.de.

PST Niederlassung und Shops

- PST Niederlassung & Shop Reinheim, Darmstädter Str. 13, 64354 Reinheim, Tel 06162 9172849
- PST Shop Halle, Merseburger Straße 19, D-06112 Halle a.d. Saale, Tel 0345 25198223

Hintergrundinformationen

Weitere Informationen zum Thema finden hier: www.pst-energie.com

Pressekontakt

Tel. 089 159259 190 | Fax 089 159259 191
presse@pst-energie.com | www.pst-energie.com

Über die PGNiG Supply & Trading GmbH

Die PGNiG Supply & Trading GmbH (PST) ist Teil der polnischen Polish Oil and Gas Company (PGNiG SA), die auf eine langjährige Tradition im Energiegeschäft zurückblickt. Die PGNiG SA ist der größte Gaslieferant für Geschäfts- und Privatkunden in Polen. Das börsennotierte Unternehmen ist in der Exploration bzw. Produktion von Erdgas, Erdöl und Strom, sowie im Import, der Lagerung, im Verkauf und Vertrieb von Gas, Strom sowie von flüssigen Brennstoffen tätig. Die PGNiG SA ist eine der ältesten und profitabelsten Unternehmen und die Konzerngruppe einer der größten Arbeitgeber im Land.

Die PST ist ein junger und stark wachsender Energieversorger mit Sitz in München. Durch den Zugriff auf Gasquellen im Norwegischen Schelf hebt sich die PST deutlich von ihren Wettbewerbern ab und bietet ihren Kunden damit eine hohe Versorgungssicherheit. Stärke der PST ist es, kommerzielle Entscheidungen zu treffen und kundenfreundliche Produkte anzubieten, um dem aktuellen Marktgeschehen und gleichzeitig den Bedürfnissen der Kunden und Marktpartner schnell gerecht zu werden. Dabei gewährleistet die PST persönliche Betreuung und serviceorientierte Leistungen. #Persönlich #Sicher #Transparent sind die Leitmotive des Unternehmens.

Die PST Europe Sales GmbH ist die Tochtergesellschaft der PST und konzentriert sich ganzheitlich auf die Vertriebstätigkeiten von Strom und Gas für Gewerbe- sowie Privatkunden.