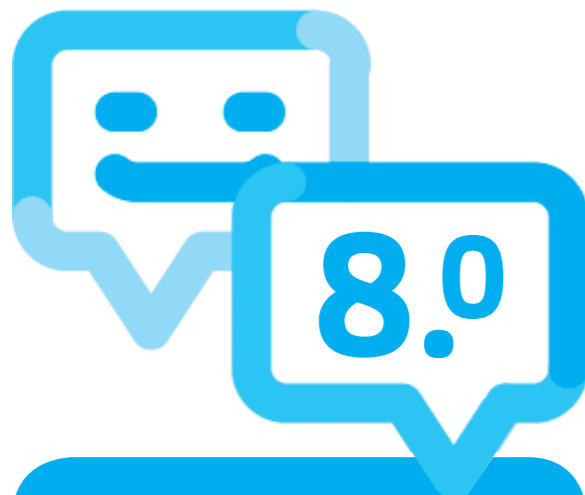


Terugkoppeling Klanttevredenheidsonderzoek 2018

Klanttevredenheid



“ENGIE is **betrouwbaar, bereikbaar, betaalbaar** en voorziet ons van **goede adviezen.**”

“Goede service, maar bovenal: **korte lijnen.** Je bent geen nummer.”

“De contacten die ik met ENGIE heb zijn altijd **plezierig**, er wordt **goed geluisterd** en daarna worden **oplossingen aangedragen.**”

Gerealiseerd in 2018

- ✓ Aanzienlijk **versneld: oplossen** van vragen, klachten en mutaties.
- ✓ De introductie van het **leegstandspitaal** voor verwerking van tijdelijke energielevering.
- ✓ **Proactief** over communiceren markttrends en actuele energieprijzen.

De marketdesk

- gaf 3 webinars over marktontwikkelingen
- heeft veel klanten begeleid bij energie-inkoop

Onze market prices app

- werd in 2018 compleet vernieuwd

Onze website

- engie-zakelijk.nl is in 2018 vernieuwd
- kreeg een API met informatie over switchen en aansluitingen

EnClick

- Manage zelf uw clickcontract. Draai zelf aan de knoppen om uw inkoopstrategie uit te voeren en stel (prijs) alerts in voor het optimaal managen van uw energie-inkoop

Verbeteren in 2019



We blijven daarom het persoonlijke contact met zo veel mogelijk klanten opzoeken en combineren dit met...

Verbeterpunten voor 2019

- Verduurzaming:**
- + Meer **proactief** en **op maat** adviseren over verduurzamingsmogelijkheden bij klanten
 - + Onze duurzaamheidsoplossingen **actiever promoten** onder klanten

- Digitalisering:**
- + De voordelen van **mijnENGIE** onder de aandacht brengen
 - + De mogelijkheid om meer ENGIE-diensten toegankelijk te maken via **één inlog**
 - + **Nieuwe administratieve wijzigingen** beschikbaar stellen in het portaal

Onze belofte aan uw bedrijf

- Krijg **integrale oplossingen** om uw bedrijf de komende jaren te **verduurzamen.**
- Samen voorop lopen in de **energietransitie**: van inzicht in uw verbruik tot en met realisatie en onderhoud, ENGIE helpt!

- Wist u dat...**
- ENGIE** met de **online tool EnSights** al veel klanten inzicht in het energieverbruik geeft
 - ENGIE** in 2018 bij veel zakelijke klanten **zonnepanelen** heeft geïnstalleerd?
 - ENGIE** u graag adviseert over hoe uw bedrijf kan voldoen aan **(milieu)wetgeving?**
 - ENGIE** vast kan stellen of u aanspraak kunt maken op **duurzaamheidssubsidies?**

