

Zadzwoił telefon. Odebrałem. Miły kobiecy głos zapytał czy poświęcę chwilę czasu aby odpowiedzieć na kilka pytań. Zgodziłem się. Padły pytania o to jak bardzo ważne było dla mnie załatwienie problemów z logowaniem się do systemu informatycznego ? jaki jest stopień mojej satysfakcji z wykonanej usługi? oraz jak oceniam fachowość wykonawcy? Odpowiedziałem.

Pani , która przedstawiła się jako pracownik Millward Brown (1) poinformowała mnie jeszcze o możliwej nagrodzie dla co 50 uczestnika programu badania satysfakcji klienta fundowanej przez PGE.

Zakończyliśmy rozmowę.

Wszystko byłoby super gdyby nie to, że PGE Systemy jest spółką zależną PGE S.A.

Można mieć duże wątpliwości co do sensu zlecenia firmie zewnętrznej badania satysfakcji klienta – bo pieniądz wypływa z korporacji i możliwości wykorzystania takiego badania budzą wątpliwości. Ciekawe czy Millward Brown będzie przeprowadzała badania opinii publicznej w związku z wyborami parlamentarnymi. Jeśli tak, to już zupełnie inna historia.

Proponujemy przeprowadzenie satysfakcji pracowników z otrzymywanych wynagrodzeń – może to być badanie wielce pouczające dla Zarządu PGE...

(1) Millward Brown istnieje od 1990 roku. Rozwój zasobów intelektualnych i logistycznych instytutu zapewnił mu pozycję lidera badań rynku i opinii w Polsce i na całym obszarze Europy Środkowej i Wschodniej.