



E.ON VYMĚNIL PODOMNÍ PRODEJCE ZA SVÉ OBCHODNÍKY

Energetická společnost E.ON vrací důvěryhodnost přímému prodeji. Do terénu posílá pouze obchodníky, kteří na rozdíl od ostatních podomních prodejců musí dodržovat striktní pravidla a jsou zodpovědní přímo firmě. Podle čeho poznáte seriózního prodejce energií a proč se nemusíte bát pustit si ho do bytu? O novém obchodním přístupu, který jako jediná u nás zavedla do praxe společnost E.ON, vypráví Eva Duchoňová, vedoucí obchodního týmu.

Přímý prodej má nyní kontroverzní pověst. Proč k tomu došlo?

Problém nevidím v podomním prodeji, ale v nekalých praktikách, které spousta podomních prodejců začala používat. Jde o neférové jednání, ať už formou pomluvy, vydávání se za někoho jiného, nebo parazitováním na dobré pověsti firmy. Podomní prodejci jsou většinou najímání externě přes agentury a často nabízejí několik produktů či dodavatelů najednou. Kvalitu a praktiky najímaných prodejců si nemůžete ověřit, nemáte nad nimi kontrolu, a dopředu tak podstupujete riziko nekalitně odvedené práce. Data ze spotřebitelského průzkumu z letošního ledna bohužel dokládají, že se až 70 % lidí setkalo s nekalými praktikami podomních prodejců.

Před několika lety byl podomní prodej vítán, protože se lidé často dostali k nabídkám, o kterých nevěděli. Obchodníci jednali férově, výběr jiného dodavatele elektřiny nebo plynu, který měl nižší ceny anebo vstřícnější přístup k zákazníkům, byl fajn pro obě strany. V současnosti se již na podomní prodej většina lidí dívá skrz prsty a z některých měst byl podomní prodej vytlačen místní vyhláškou.

Jak chcete tomuto oboru vrátit důvěryhodnost?

Forma osobního setkávání je pro nemalou skupinu zákazníků stále nejlepším způsobem pro uzavření smlouvy. Lidé se mohou na vše doptat, dostanou vysvětlení a lépe porozumí energetické problemati-

ce, ať jde o proces změny dodavatele, nebo vysvětlení položek na faktuře. Pokud budeme dodržovat určitá bezpečnostní pravidla, není třeba se bát pustit si do bytu obchodníka s energiemi.

My sami jsme chtěli mít prodejce více pod kontrolou, proto jsme vybudovali vlastní síť obchodníků a stále ji rozšiřujeme. Prodejce si sami školíme, vybíráme si partnery se zkušenostmi z energetiky. Díky našim obchodníkům máme ihned zpětnou vazbu od zákazníků a informace o tom, co můžeme zlepšovat. Kvalitu prodeje kontrolujeme přímo v terénu ve spolupráci s externí školicí agenturou a především známe všechny obchodníky osobně, budujeme vzájemný vztah a také díky tomu cítíme i z jejich strany větší loajalitu, než tomu kdy mohlo být v případě podomních prodejců. Obchodník spolupracuje pouze s naší společností a je vázán dodržovat Etický kodex pro prodej produktů společnosti E.ON Energie, a.s.

Jak člověk pozná, že komunikuje s férovým obchodním zástupcem?

Od klasických podomních prodejců se naši obchodníci odlišují v mnoha věcech - všechny schůzky mají předem domluvené telefonicky a zákazník vždy ví, kdo k němu přijde. Obchodník se představuje svým jménem a jménem naší společnosti, neschovává se za cizí značku. Je též povinen prokázat se identifikační kartičkou, kde jsou informace o společnosti a fotografie obchodníka. Zákazník si poté může vyžádat občanský průkaz obchodníka, aby si ověřil jeho identitu. Obchodníci E.ON jsou rozeznatelní také podle produktových a reklamních předmětů, které používají, a vždy nechávají zákazníkovi osobní vizitku s kontaktními údaji pro další využití.

Jaké informace by měl seriózní obchodník klientovi na schůzce poskytnout?

Seriózní obchodník sděluje především pravdivé a relevantní informace. Zákazník na schůzce primárně získá por-

ovnání ceny plynu či elektřiny u svého stávajícího dodavatele s cenou společnosti E.ON. Také se dozví o našich dodatečných placených službách i dalších neplacených benefitech, aby si mohl utvořit komplexní obrázek o nabídce společnosti. Podle našeho Etického kodexu má obchodník maximálně respektovat možnosti zákazníka. Je tedy na oboustranné dohodě, aby zákazník řekl, kolik času potřebuje pro prostudování nabídky, a obchodník tento čas musí akceptovat. Naším cílem je, aby zákazník po setkání s obchodníkem mohl

řici, že schůzka byla přínosná, a i když k naší společnosti nechce anebo nemůže přejít, a že by tohoto obchodníka doporučil dále.

Může si zákazník ověřit, že obchodní zástupce říká pravdu?

Obchodní zástupci pracují zcela kontrolovaně. Klient si může na bezplatné zákaznické lince 800 77 33 22 zkontrolovat, že obchodník skutečně zastupuje společnost E.ON, a také si ověřit veškeré informace, které od obchodníka získal. Kontaktní místa našich obchodníků jsou pak uvedena na webu eon.cz.



e-on