

Kontakt dla mediów:

Luiza Nowicka, PARP

e-mail: luiza_nowicka@parp.gov.pl

tel.: 880 524 959

Informacja prasowa

Warszawa, 27.01.2022 r.

Infolinia PARP. Spersonalizowane wsparcie dla przedsiębiorców

Kolejny rok w Infolinii PARP zakończony sukcesem. Konsultanci ponad 66 tys. razy odpowiedzieli na pytania i rozwiali wątpliwości przedsiębiorców oraz osób zainteresowanych biznesem. Agencja uruchomiła również nowe formy kontaktu. Wszystko po to, by jeszcze bardziej otworzyć się na odbiorców swojej działalności.

Infolinia PARP od 17 lat udziela bezpłatnej pomocy przedsiębiorcom, którzy korzystają lub chcą skorzystać z programów oferowanych przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości.

Zainteresowani mogą kontaktować się z instytucją poprzez telefon, email, formularz, live chat, Facebook Messenger czy zamówić rozmowę z konsultantem poprzez formularz „Zarezerwuj rozmowę”: dostępny na stronie www.parp.gov.pl w oknie „Potrzebujesz pomocy”. Konsultanci odpowiadają na pytania oraz wskazują, jakie możliwości dostępne są dla wnioskodawców w ofercie PARP.

W 2021 r. do Infolinii PARP wpłynęło ponad 66 tys. zapytań. Najwięcej z nich dotyczyło Bazy Usług Rozwojowych (27,5 tys.) oraz Programu Inteligentny Rozwój (20,5 tys.). Zainteresowaniem cieszyły się również konkursy, w szczególności: „Wsparcie MŚP w obszarze cyfryzacji – Bony na cyfryzację „Przemysł 4.0” oraz „Badania na rynek”.

Nowe formy kontaktu

Aby zwiększyć satysfakcję klientów, PARP w ubiegłym roku uruchomiła dodatkowe formy kontaktu. Pierwszą z nich jest rezerwacja rozmowy z konsultantem. Ta funkcja umożliwia umówienie się przez formularz na konkretny termin połączenia się z konsultantem. Jest to o tyle wygodna opcja, że wyklucza czekanie w kolejce na połączenie i tym samym oszczędza dzwoniącemu czas. Kolejną nową możliwością jest kontakt przez Facebook Messenger, który został dołączony do pakietu usług Infolinii PARP.

– Cały czas zastanawiamy się, w jaki sposób ułatwić przedsiębiorcom kontakt z naszą instytucją. Staramy się iść z duchem czasu i dostosowywać do potrzeb różnych grup aplikujących o środki w ramach dostępnej oferty PARP, stąd decyzja o umożliwieniu kontaktu przez opcję rezerwacji

rozmowy i Facebook Messenger – skomentowała **Aneta Zielińska-Sroka**, zastępca dyrektora Departamentu Komunikacji i Marketingu w PARP, koordynator Infolinii PARP.

Niezawodne rozmowy telefoniczne

Mimo wielu możliwych form kontaktu, największą popularnością cieszyły się konsultacje przez telefon. Pracownicy infolinii odebrali w 2021 r. ponad 44,5 tys. połączeń, a wykonali niemal 5 tys. Stanowiło to ponad 70% wszystkich rozmów z konsultantami. Średni czas oczekiwania na połączenie wynosił 33,02 sekund. Z kontaktu mailowego w ubiegłym roku skorzystało 16,5 tys. osób, 96% konsultacji zostało obsłużonych w czasie do 2 dni roboczych. Z opcji live chat skorzystało niemal 5 tys., a z funkcji rezerwacji rozmowy, od listopada 2021, 162 osoby.

– Nie dziwi nas tak duża przewaga kontaktu telefonicznego. To zdecydowanie inna jakość i komfort rozmowy. Początkujący przedsiębiorcy bardzo często, oprócz merytorycznych rad, potrzebują potwierdzenia, że idą biznesowo w dobrym kierunku oraz że nie zostaną z ewentualnymi problemami pozostawieni sami sobie. Poprzez rozmowę telefoniczną najłatwiej im takie wsparcie okazać – powiedziała **Aneta Zielińska-Sroka**.

Oprócz kontaktu z konsultantami, wszyscy zainteresowani mogą poszukać informacji w bazie pytań i odpowiedzi dostępnej na stronie www.pytania.parp.gov.pl. Zawiera ona niemal 2 tys. pytań i odpowiedzi dotyczących wszystkich obecnych konkursów, programów oraz działań PARP.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska



PARP
Grupa PFR

Unia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne

