

**BDEW-Kundenfokus Gewerbekunden
Bundesstudie 2007**

bdeu

Energie. Wasser. Leben.

Ergebnisbericht

November 2007

Wir machen Märkte *transparent.*

promit
Marktforschung

Der BDEW-Kundenfokus 2007	3
Branchen im BDEW Kundenfokus Gewerbe 2007	4
Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick	5
Energieversorger in der Öffentlichkeit	8
Einflussgrößen der Kundenbeziehung	16
Wettbewerb in der Stromwirtschaft	50
Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft	65
Firmografie	80
Handlungsfelder/Ansatzpunkte auf Basis der aktuellen Kundenzufriedenheits-/Imageresultate	82
Ergebnisse der Modellanalyse	86
Anhang: Fragebogen	92

Ausgangslage

Der BDEW-Kundenfokus Gewerbe dient der Energiewirtschaft als empirisches Informationsinstrument über ihre Gewerbekunden. Die drei primären Funktionen des Instrumentes sind:

- *die Diagnose von Stärken und Schwächen,*
- *die Sondierung von Kundeninteressen zur Profilierung und Differenzierung im Wettbewerb*
- *sowie schließlich die frühzeitige Warnung vor kritischen Branchenentwicklungen*

Diese drei Funktionen verweisen direkt auf die zentrale Wertschöpfung des Instrumentes: Der BDEW-Kundenfokus Gewerbe stellt wichtige Kundeninformationen zur Konzeption von Strategien und Vorbereitung von Entscheidungen in Marketing und Vertrieb der Energieversorgungsunternehmen zur Verfügung.

Projektanlage

Der BDEW-Kundenfokus Gewerbe ist als Multi Client-Studie angelegt: Repräsentative Daten für das Bundesgebiet liefert eine Benchmark-Untersuchung im Auftrag des BDEW. Im Rahmen dieser Untersuchung wurden im Herbst 2007 bundesweit 1.040 Interviews in 13 verschiedenen Branchen realisiert.

Parallel zu dieser Benchmark-Untersuchung werden für interessierte Energieversorgungsunternehmen individuelle Studien (in deren Kundengebiet) mit Stichprobengrößen zwischen $n = 150$ und $n = 1.000$ durchgeführt.

Den Individualstudien werden die Ergebnisse der bundesweiten Benchmark-Stichprobe hinterlegt, so dass die teilnehmenden EVU einen Vergleichsmaßstab ihrer Leistungseinschätzung aus Kundensicht erhalten. Die teilnehmenden EVU können außerdem (in anonymisierter Form) ihren Standort gegenüber ebenfalls teilnehmenden Wettbewerbern bestimmen. Dieser separate Bericht zum Unternehmensbenchmark wird im Frühjahr 2008 nach Abschluss aller Individualuntersuchungen den Teilnehmern zur Verfügung gestellt.

Im BDEW-Kundenfokus Gewerbe 2007 sind die Modelle ProSatisfier und ProQualifier integriert, die detaillierte Informationen zum Handlungsbedarf aufzeigen.

Durchführungszeitraum

Die Datenerhebung für die Individualstudie der Energieversorger erfolgte anhand von durchschnittlich 25-minütigen Telefoninterviews (CATI) in der Zeit vom 5. November bis zum 7. Dezember 2007. Befragt wurden Inhaber/Geschäftsführer oder Einkaufs-/Technikleiter.

Im BDEW-Kundenfokus Gewerbe 2007 werden 13 Branchen berücksichtigt. Im vorliegenden Bericht werden die Ergebnisse differenziert für drei Wirtschaftsbereiche ausgewiesen.

BRANCHEN	==> Anzahl Interviews	
Landwirtschaft und Gärtnereien	80	PROD./VERARB. GEWERBE
Bäckereien und Fleischereien	80	
Holzgewerbe	80	
Chemie, Gummi und Kunststoff	80	
Druck- und Verlagsgewerbe	80	
Metallgewerbe und Maschinenbau	80	
Baugewerbe	80	
Kfz-Gewerbe	80	HANDEL
Einzelhandel (Food/Non-Food)	80	
Großhandel (mit/ohne Kühlanlagen)	80	
Hotels und Gaststätten (mit/ohne Restauration)	80	DIENSTLEISTUNG
Freiberufler (Architekten, Anwälte usw.) und Ärzte	80	
Gesundheit/Fitness/Kosmetik (Friseure, Sonnenstudios, Saunabetriebe usw.)	80	
Summe: 1.040*		

*Anzahl der durchgeführten Interviews (ungewichtete Nettostichprobe)

Zur Ableitung repräsentativer Gesamtaussagen ist eine Gewichtung der Daten gemäß der Branchenverteilung in Deutschland erforderlich. Zur Gewichtung wurden verschiedene Quellen genutzt. Die wichtigsten Quellen sind die amtliche Umsatzsteuerstatistik der Bundesländer von 1998, Daten der Bundesärzte- und Bundeszahnärztekammern, weitere Daten von Berufskammern und -vereinigungen sowie die institutseigene Datenbank. Die letztgenannte Quelle dient insbesondere der Identifikation von Betrieben mit und ohne Kühlanlagen sowie Gastgewerbe mit und ohne Restauration.

Energieversorger in der Öffentlichkeit

- ▶ E.ON weist die höchste ungestützte Bekanntheit auf (66,7%). Danach folgt RWE mit einem Anteil von 41,6%.
- ▶ Hauptwahrnehmungsquellen sind die Artikel/Berichterstattung (36,9%) und Anzeigen (19,2%) in Tageszeitungen sowie Mailing-Aktionen (18,8%).
- ▶ Fast die Hälfte der Befragten (45,3%) können sich an Werbung ihres Energieversorgers erinnern. Die höchste Werbeerinnerung weisen Mailing-Aktionen und Tageszeitungen auf. Die Zufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt des Energieversorgers ist nur durchschnittlich.

Einflussgrößen der Kundenbeziehung

- ▶ Die Imagestärken der Energieversorger sind die Zuverlässigkeit (Top-2: 92,2%) und die Leistungsfähigkeit des Unternehmens (Top-2: 70,8%). Imageschwächen zeigen sich insbesondere in der Offenheit und Ehrlichkeit der Informationspolitik (Bottom-2: 33,4%) und der leistungsgerechten Preisgestaltung (Bottom-2: 33,2%).
- ▶ Die höchste Zufriedenheit besteht bezüglich der sicheren und zuverlässigen Energieversorgung (Top-2: 87,4%) sowie der Freundlichkeit der Mitarbeiter (Top-2: 73,7%) und der Korrektheit der Rechnung (Top-2: 70,4%). Unzufriedenheit herrscht hinsichtlich der Aktivitäten der Energieversorger zur Stromeinsparung bei den Kunden beizutragen (Bottom-2: 37,5%), der Transparenz der Preisgestaltung (Bottom-2: 36,7%) und der Flexibilität der Vertragsgestaltung (Bottom-2: 23,7%).
- ▶ Das Preis-Leistungsverhältnis wird von rund einem Drittel der Befragten als angemessen erachtet.
- ▶ Die Gesamtzufriedenheit mit dem Energieversorger ist nur durchschnittlich (Top-2: 51,1%; 9,5% sind eher unzufrieden).

Wettbewerb in der Stromwirtschaft

- ▶ Die aktuelle Wechselquote liegt bei 9,3%.
- ▶ Die Verbleibswahrscheinlichkeit der Kunden beim aktuellen Stromversorger ist durchschnittlich (Top-2: 44,4%). 14,0% halten den Verbleib beim aktuellen Stromversorger für eher unwahrscheinlich.
- ▶ Die Weiterempfehlungsquote als zusätzlicher Indikator für die Kundenbindung ist gering (Bottom-2: 25,5%).
- ▶ Im Vergleich zu anderen Stromversorgern beurteilt die überwiegende Mehrheit der Befragten ihren aktuellen Versorger als zumindest gleichwertig.

Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft

- ▶ Die Zufriedenheit mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung ist hoch (Top-2: 77,7%).
- ▶ Knapp ein Drittel beurteilt das Preis-Leistungsverhältnis im Bereich Erdgas als angemessen.
- ▶ Die Gesamtzufriedenheit mit den Erdgasversorgern ist durchschnittlich (Top-2: 47,6%; 11,4 sind eher unzufrieden)
- ▶ Die Verbleibswahrscheinlichkeit der Kunden beim aktuellen Erdgasversorger ist eher gering (Bottom-2: 18,5%).
- ▶ Die Weiterempfehlungsquote des aktuellen Erdgasversorgers ist gering (Bottom-2: 24,6%).

Energieversorger in der Öffentlichkeit

Die bekanntesten Energieversorger in Deutschland sind die bundesweiten Anbieter E.ON, Yello und RWE.

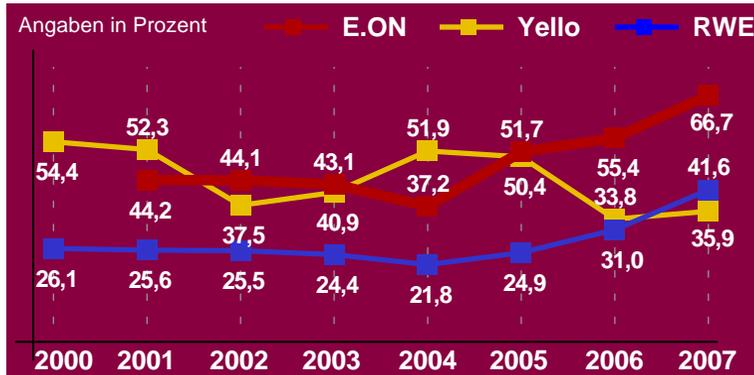


Abbildung: Ungestützte Bekanntheit von Energieversorgern

Die Bekanntheit von E.ON ist um noch einmal um rund 12 Prozentpunkte gestiegen, E.ON erreicht damit die höchste Bekanntheit seit dem Markteintritt im Jahre 2001. RWE hat ebenfalls noch einmal deutlich gewonnen und übertrifft erstmals Yello. Die Bekanntheit von Yello ist zwar gegenüber dem Vorjahr wieder leicht gestiegen, bleibt aber im Vergleich zur Vergangenheit auf einem niedrigen Niveau.

Die Wahrnehmung der Energieversorger über Artikel und Anzeigen in Tageszeitungen hat sich nur geringfügig verändert. Ein deutlicher Zuwachs ist bei den Mailing-Aktionen festzustellen (+5,9 Prozentpunkte).

Die Wahrnehmung der Werbung der Energieversorger ist nahezu unverändert, die Werbung wird mit einer Durchschnittsnote von 2,6 besser bewertet als 2006.

Die Gesamtzufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt der Energieversorger wird nahezu unverändert negativ bewertet (\bar{x} 2,8).

Einflussgrößen der Kundenbeziehung

Das Image der Energieversorger hat sich insgesamt gegenüber dem Vorjahr nicht wesentlich verändert. Ein Abwärtstrend zeigt sich bei der der umweltschonenden Stromerzeugung (Top-2: -10,5 Prozentpunkte) und der Wichtigkeit für die Region (Top-2: -10,2 Prozentpunkte).

Mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung, der Kernkompetenz der Energieversorger, sind nahezu unverändert 87% (2006: 84%, 2005: 87%, 2004: 89%, 2003: 92%, 2002: 89%, 2001: 91%, 2000: 89%) der Kunden zufrieden. Insgesamt wird die Stromversorgung eher negativer bewertet als im Vorjahr. Vor allem die Unterstützung bei Störungen in der Kundenanlage (Top-2: -6,5 Prozentpunkte) wird negativer beurteilt.

Auch die Zufriedenheit mit Leistungen im Rahmen der Rechnung und Preisgestaltung ist leicht gesunken.

Die Kundenbetreuung gehört seit Jahren zu den Stärken der Energieversorger, allerdings zeigen sich hier negative Tendenzen.

Insbesondere das Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen (-8,6 Prozentpunkte im Top-Bereich) weist einen deutlichen Rückgang auf.

Die Zufriedenheit der Kunden in den Bereichen Erreichbarkeit & Termine und Beratung hat sich 2007 gegenüber dem Vorjahr nur geringfügig verändert, zeigt aber insgesamt einen leicht positiven Trend.

Die Bewertung des Preis-Leistungsverhältnis fällt leicht negativer aus als in den Vorjahren.

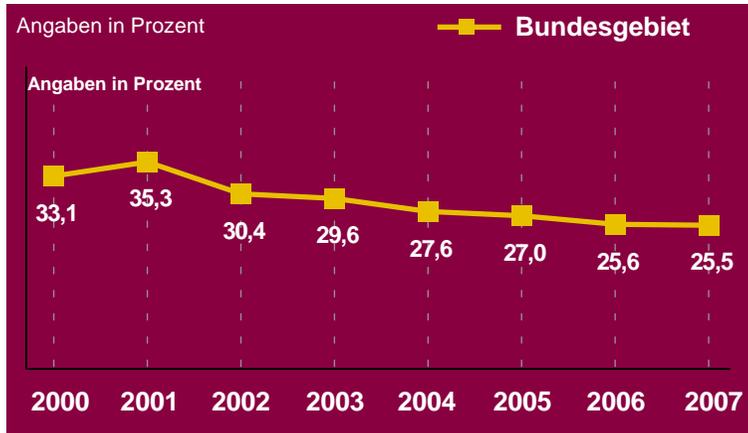


Abbildung: Top-2-Box Preis-Leistungsverhältnis

Vergaben 2007 nur 26% der Befragten gute Noten, so waren es 2001 noch 35%, die das Preis-Leistungsverhältnis positiv beurteilten. Die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit ihrem Energieversorger hat sich seit 2000 negativ verändert. Waren 2000 noch 70% der Kunden insgesamt mit dem Energieversorger zufrieden, so sind es 2007 nur noch 51%.

Wettbewerb in der Stromwirtschaft

Die Möglichkeit den Stromversorger zu wechseln, haben zwischen 2002 und 2006 nur wenige Unternehmen genutzt. Gegenüber dem Vorjahr zeigt sich 2007 jedoch ein Anstieg um 2,1 Prozentpunkte.

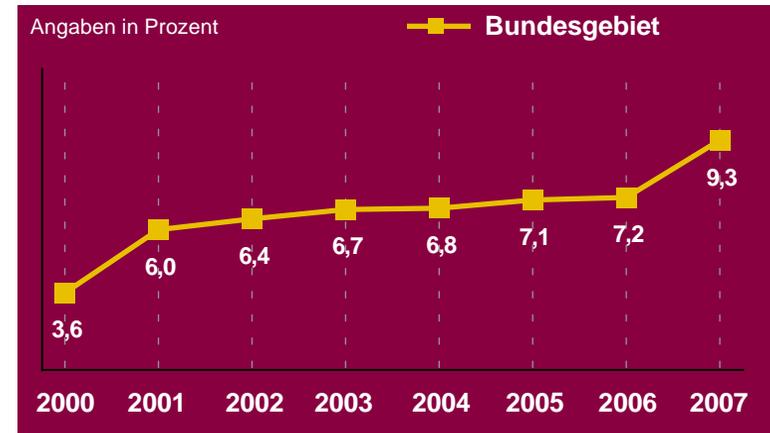


Abbildung: Wechslerquote

Gründe hierfür liegen zum einen in den Anstrengungen der Stromversorger Kunden mit attraktiven Angeboten zu halten. Die Verbleibswahrscheinlichkeit bewegt sich weiter auf einem niedrigen Niveau. Gaben 2000 noch 62% an, dass sie ihren Stromversorger in naher Zukunft wahrscheinlich nicht wechseln würden, waren in diesem Jahr nur 44% von ihrem weiteren Verbleib bei ihrem Stromversorger überzeugt. Die Weiterempfehlung ist von 32% im Jahr 2006 deutlich auf 25% zurückgegangen. Wie im Vorjahr bewerten die Befragten ihren aktuellen Stromversorger im Vergleich zur Konkurrenz überwiegend genau so gut (2007: 56,4%, 2006: 47,4%, 2006: 50,6%, 2004: 51,6%).

Bekanntheit von Energieversorgern und Wahrnehmungsquellen

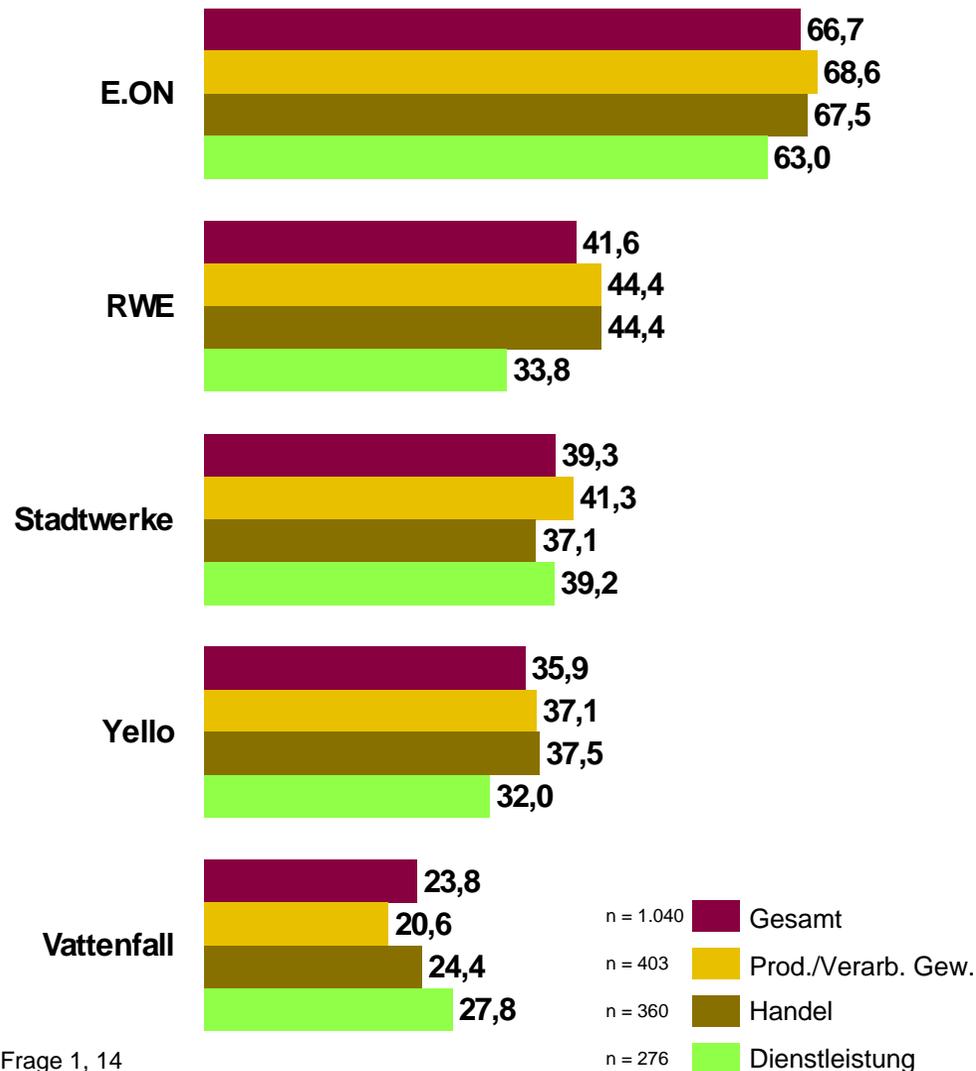
Wahrnehmung von Werbung der Energieversorger

Gesamtzufriedenheit mit der Werbung der Energieversorger

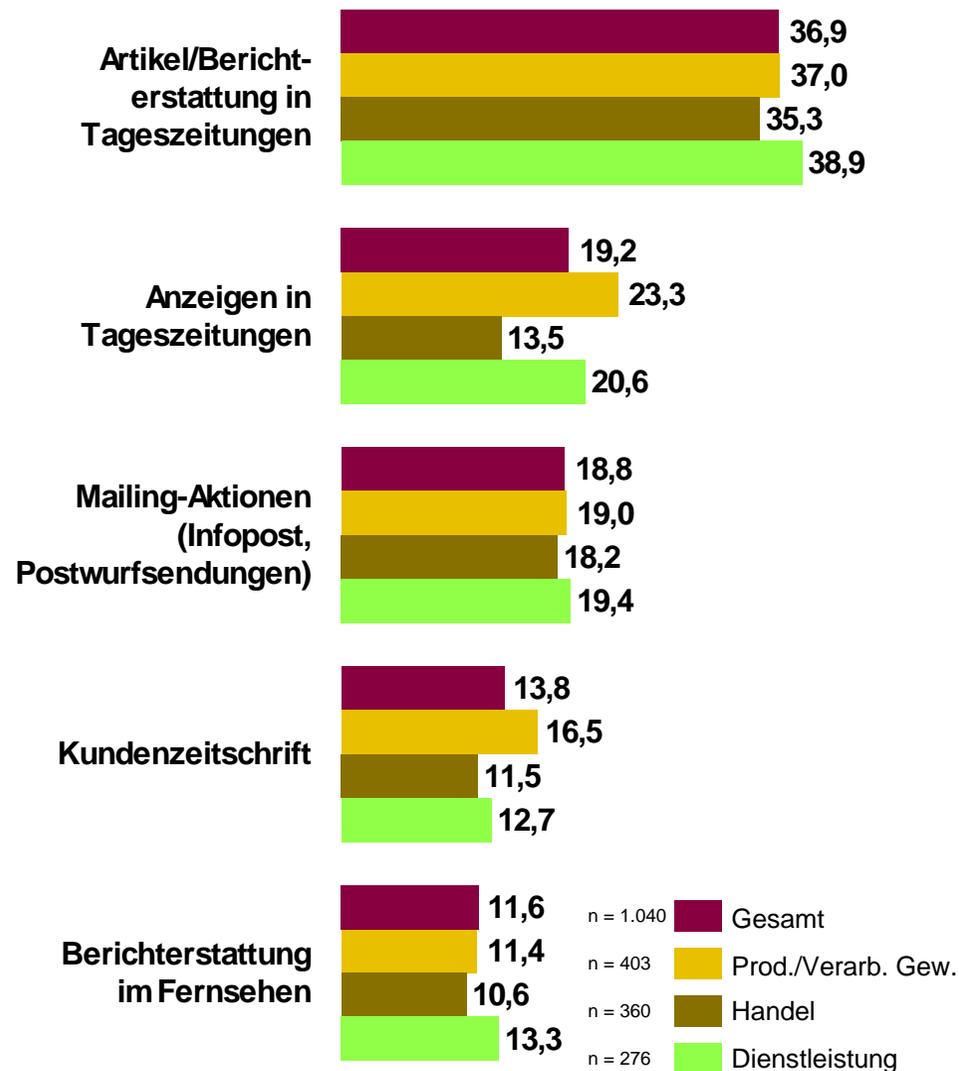
Gesamtzufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt der Energieversorger

Bekanntheit von Energieversorgern und Wahrnehmungsquellen

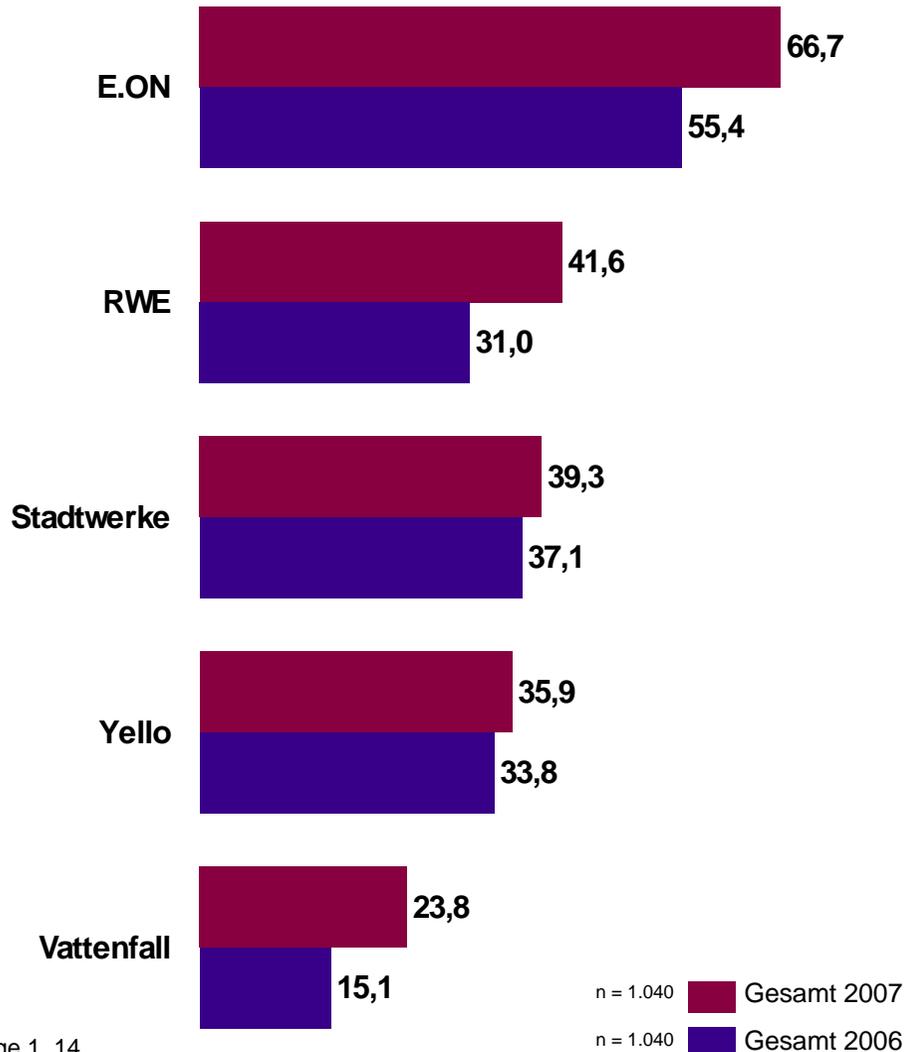
Welche Energieversorger, Energieanbieter bzw. Energiemarken fallen Ihnen spontan ein?
(die fünf häufigsten Nennungen)



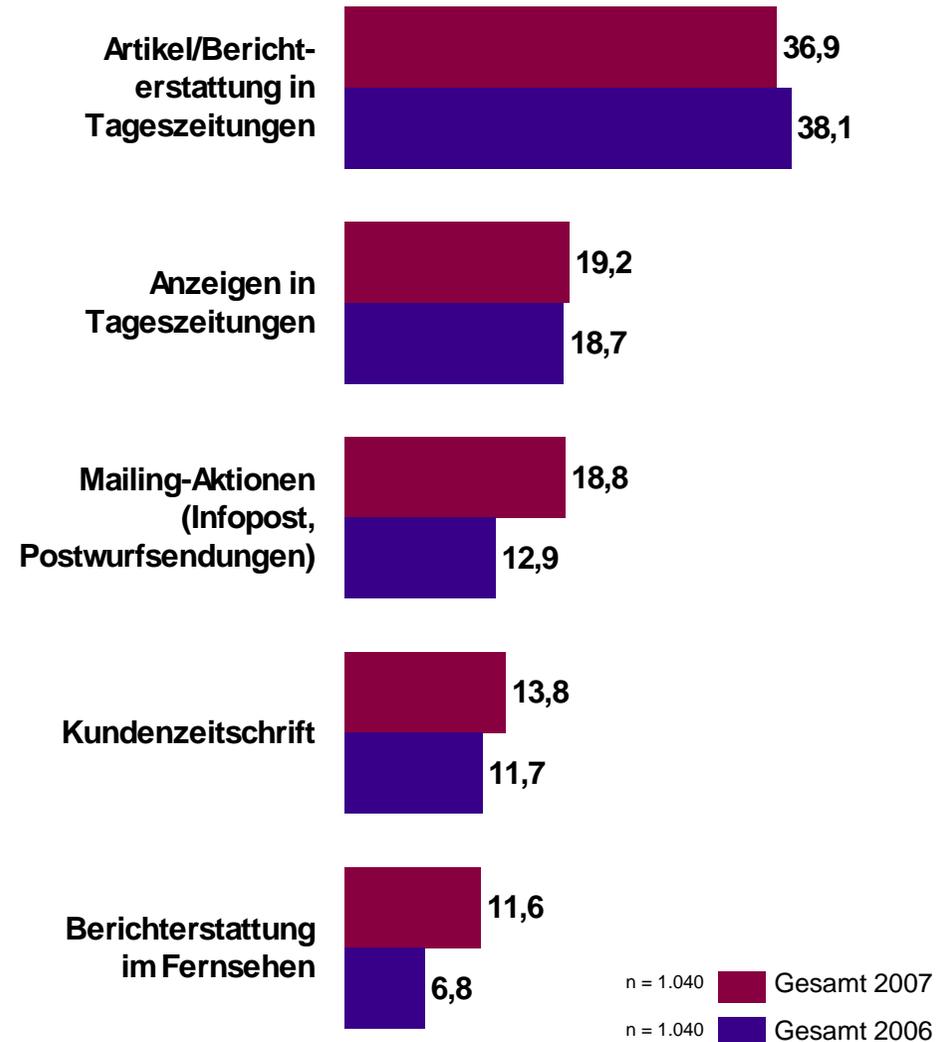
Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger gehört, gesehen oder gelesen?
(die fünf häufigsten Nennungen)



Welche Energieversorger, Energieanbieter bzw. Energiemarken fallen Ihnen spontan ein?
(die fünf häufigsten Nennungen)



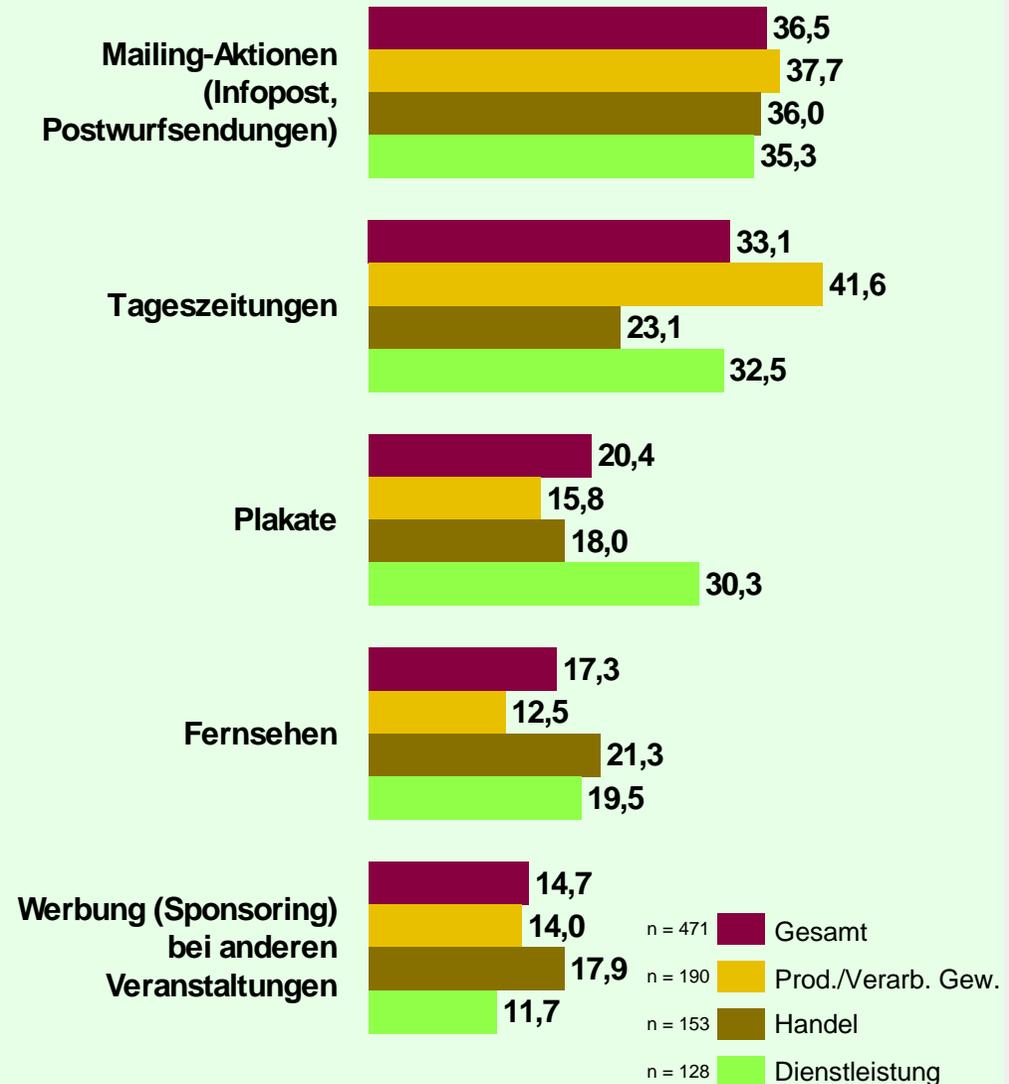
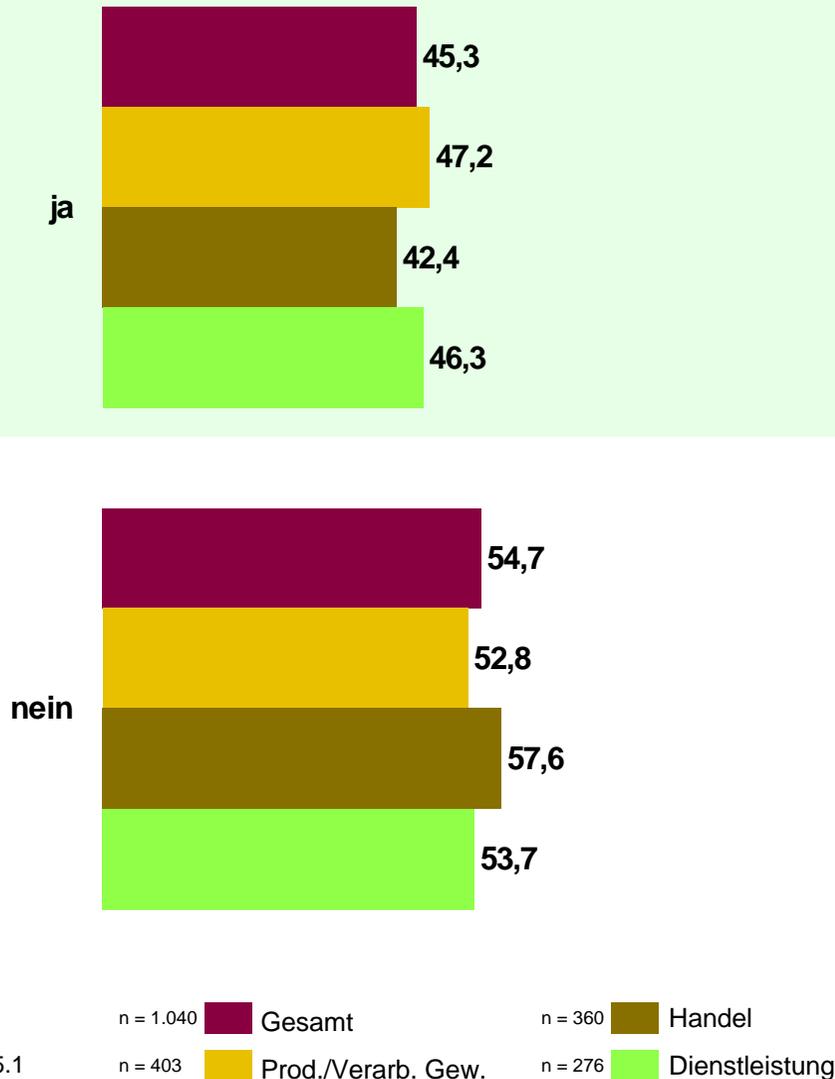
Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger gehört, gesehen oder gelesen?
(die fünf häufigsten Nennungen)



Wahrnehmung der Werbung des Energieversorgers

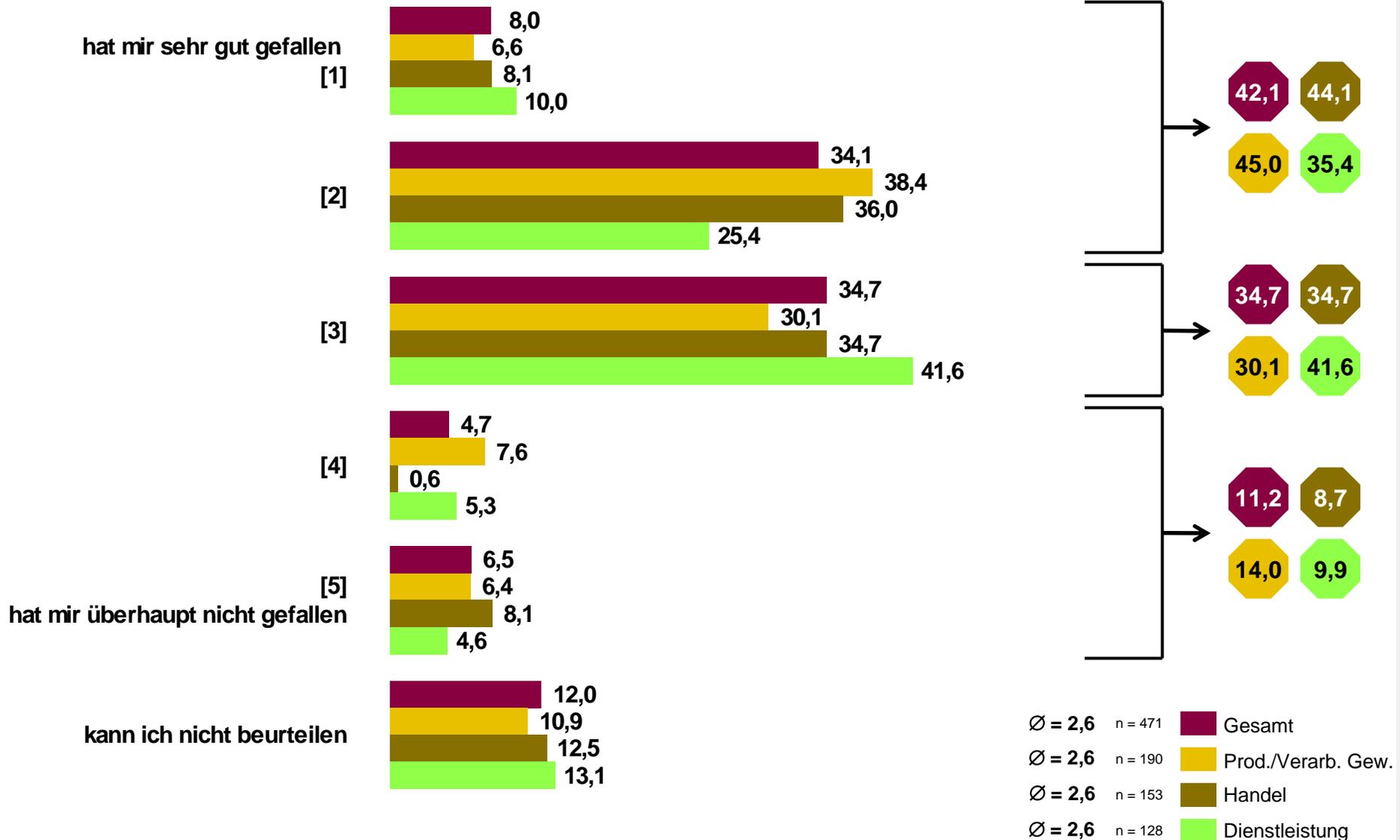
Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers in letzter Zeit erinnern?

Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers gesehen?
(die fünf häufigsten Nennungen)



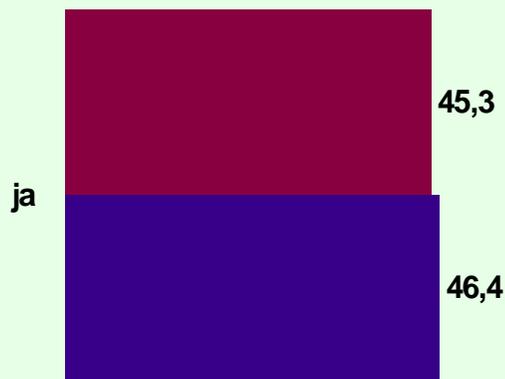
Gesamtzufriedenheit mit der Werbung des Energieversorgers

Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen?

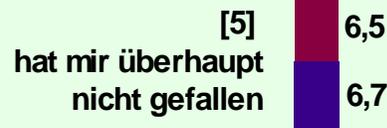
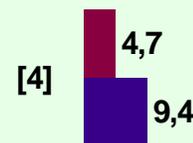


Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers in letzter Zeit erinnern?

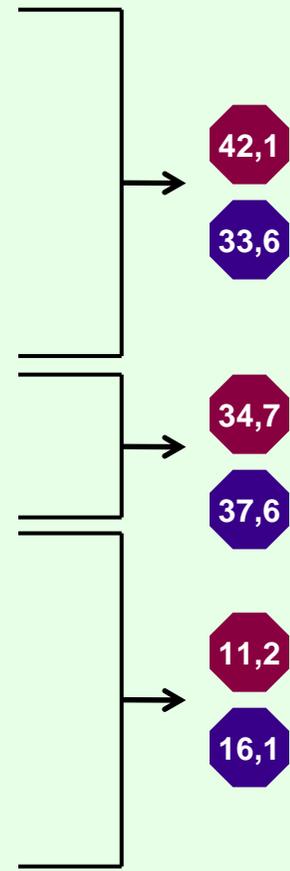
Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen?



n = 1.040 Gesamt 2007
 n = 1.040 Gesamt 2006

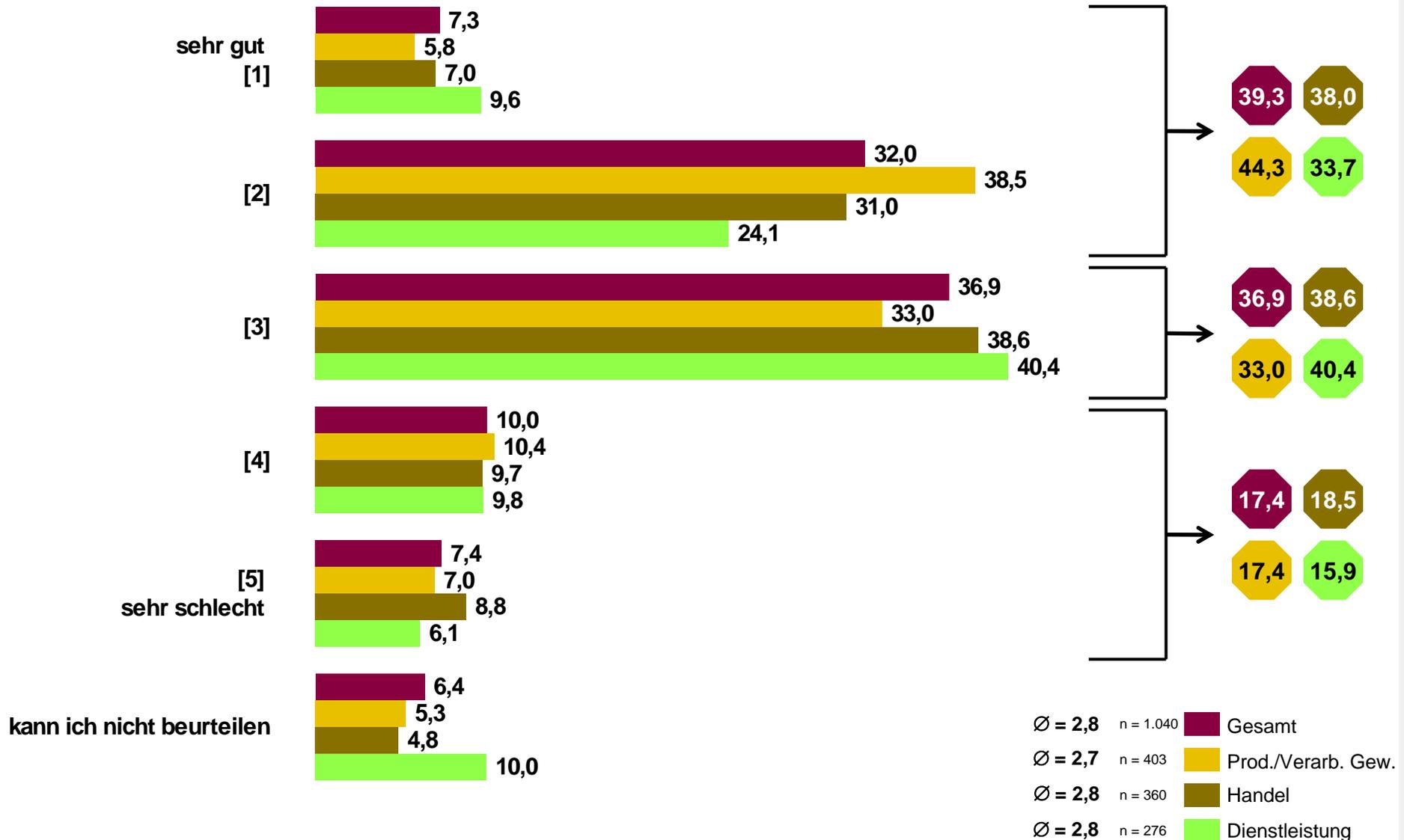


Ø = 2,6 n = 471 Gesamt 2007
 Ø = 2,8 n = 482 Gesamt 2006

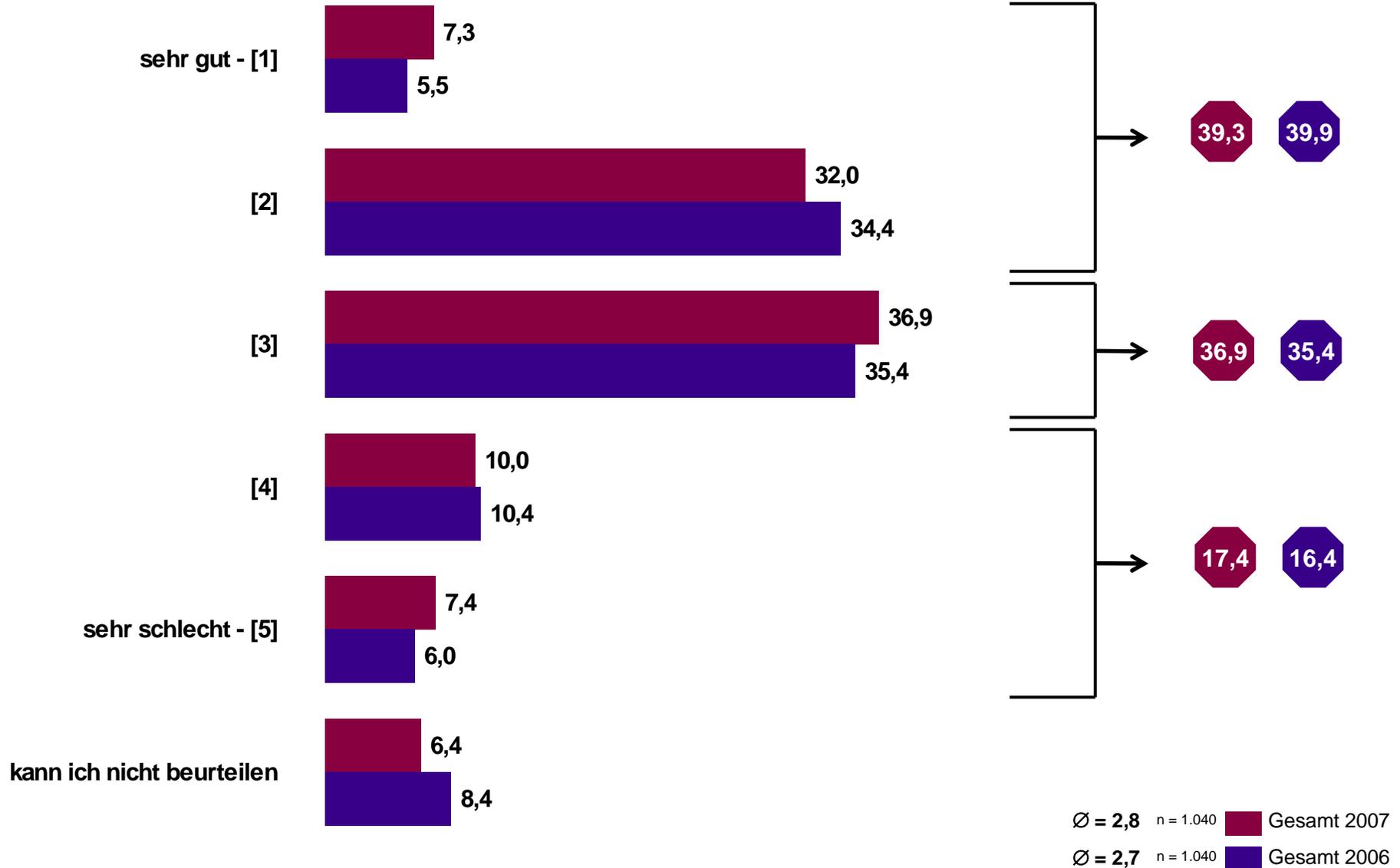


Gesamtzufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt des Energieversorgers

Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers?



Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers?



A‘priori-Gesamtzufriedenheit mit dem Energieversorger

Image der Energieversorger

Generelle Aspekte zur Kundenzufriedenheit

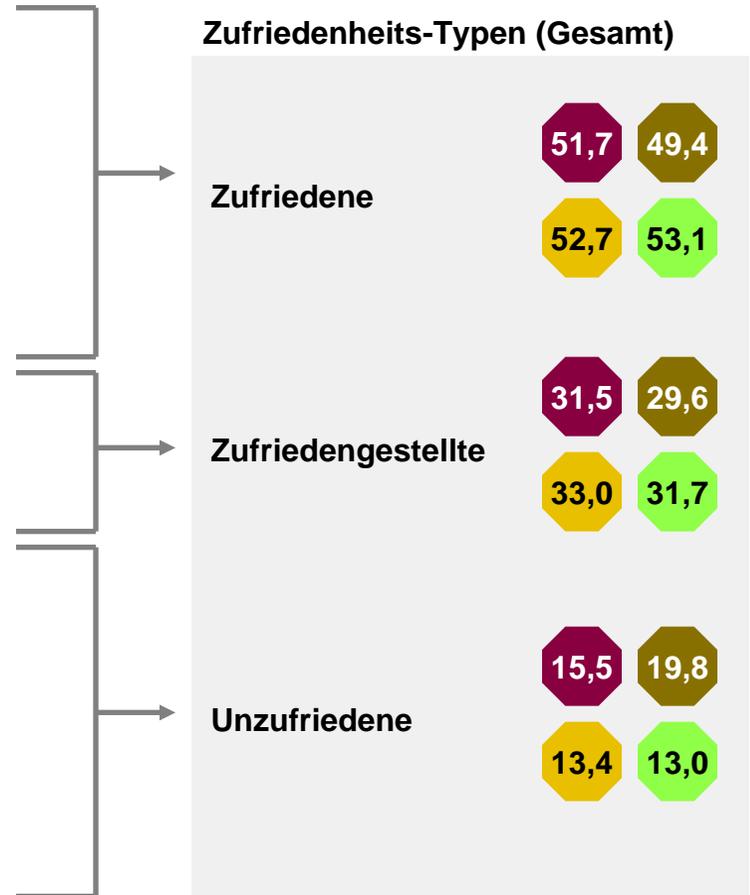
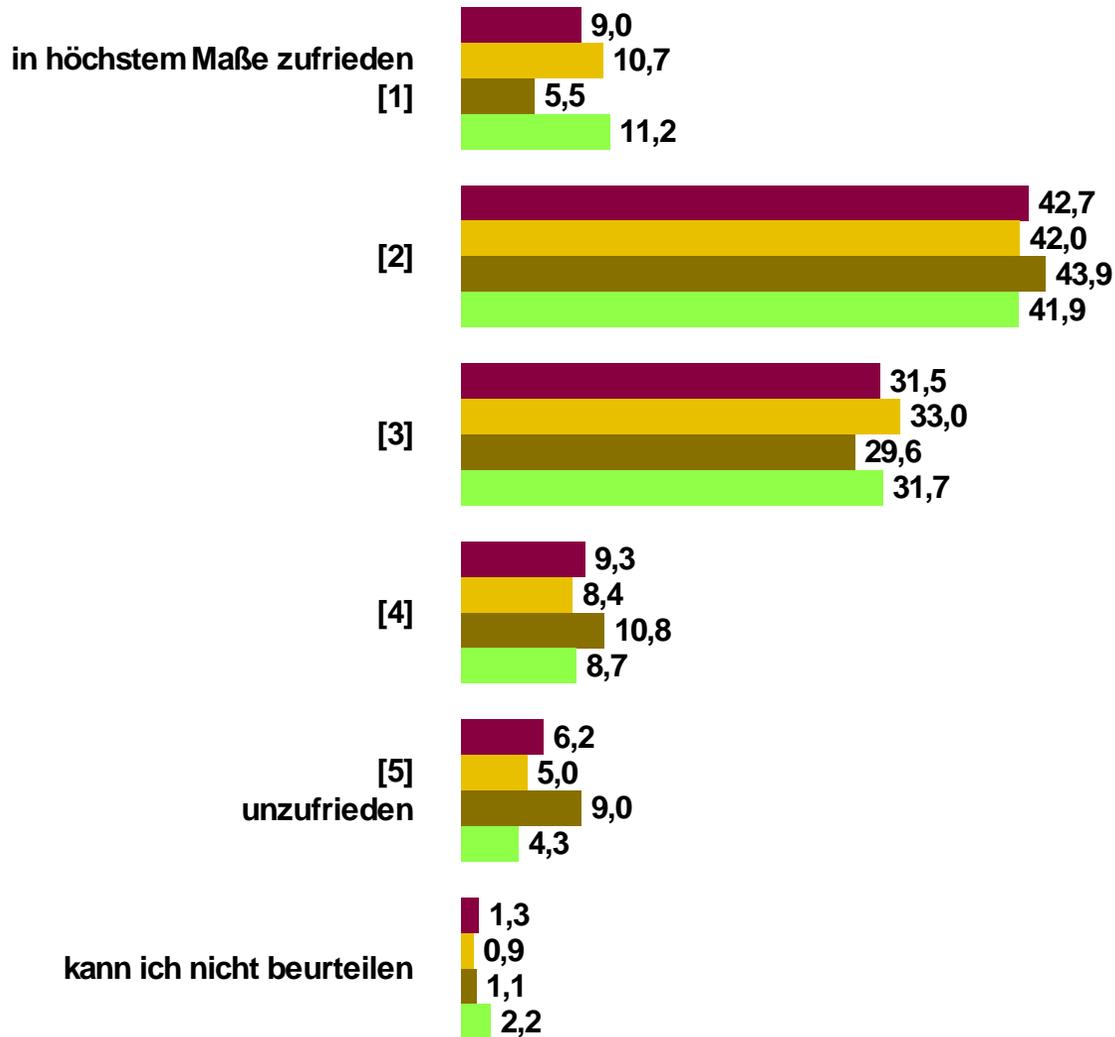
Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses

Kontakte mit den Energieversorgern (Häufigkeit, Anlass und Bewertung)

A‘posteriori-Gesamtzufriedenheit mit dem Energieversorger

A'Priori-Zufriedenheit mit dem Energieversorger

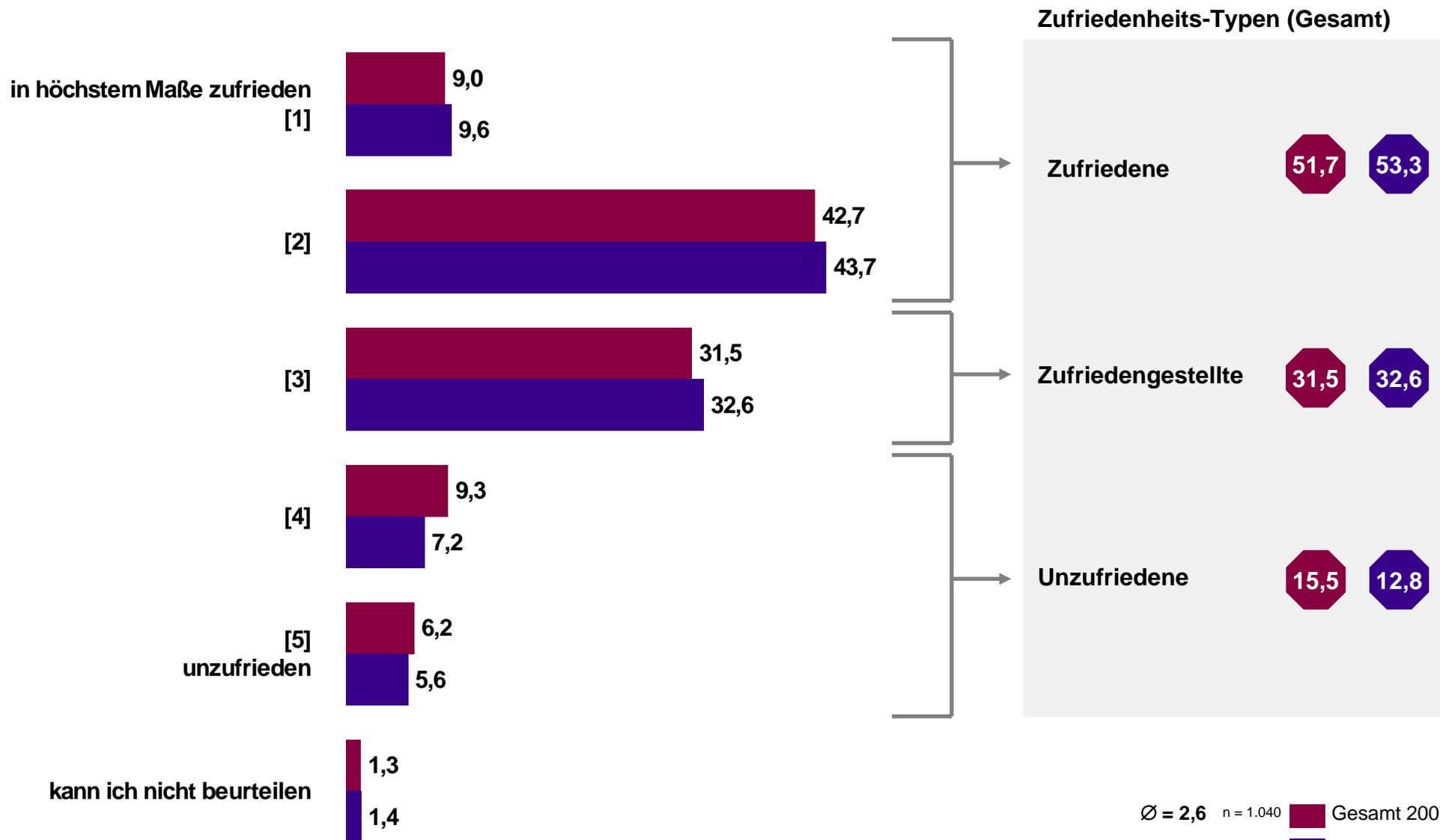
Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger?



$\emptyset = 2,6$ n = 1.040 ■ Gesamt
 $\emptyset = 2,5$ n = 403 ■ Prod./Verarb. Gew.
 $\emptyset = 2,7$ n = 360 ■ Handel
 $\emptyset = 2,5$ n = 276 ■ Dienstleistung

A'Priori-Zufriedenheit mit dem Energieversorger – Jahresvergleich

Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger?



Frage 13

Angaben in Prozent

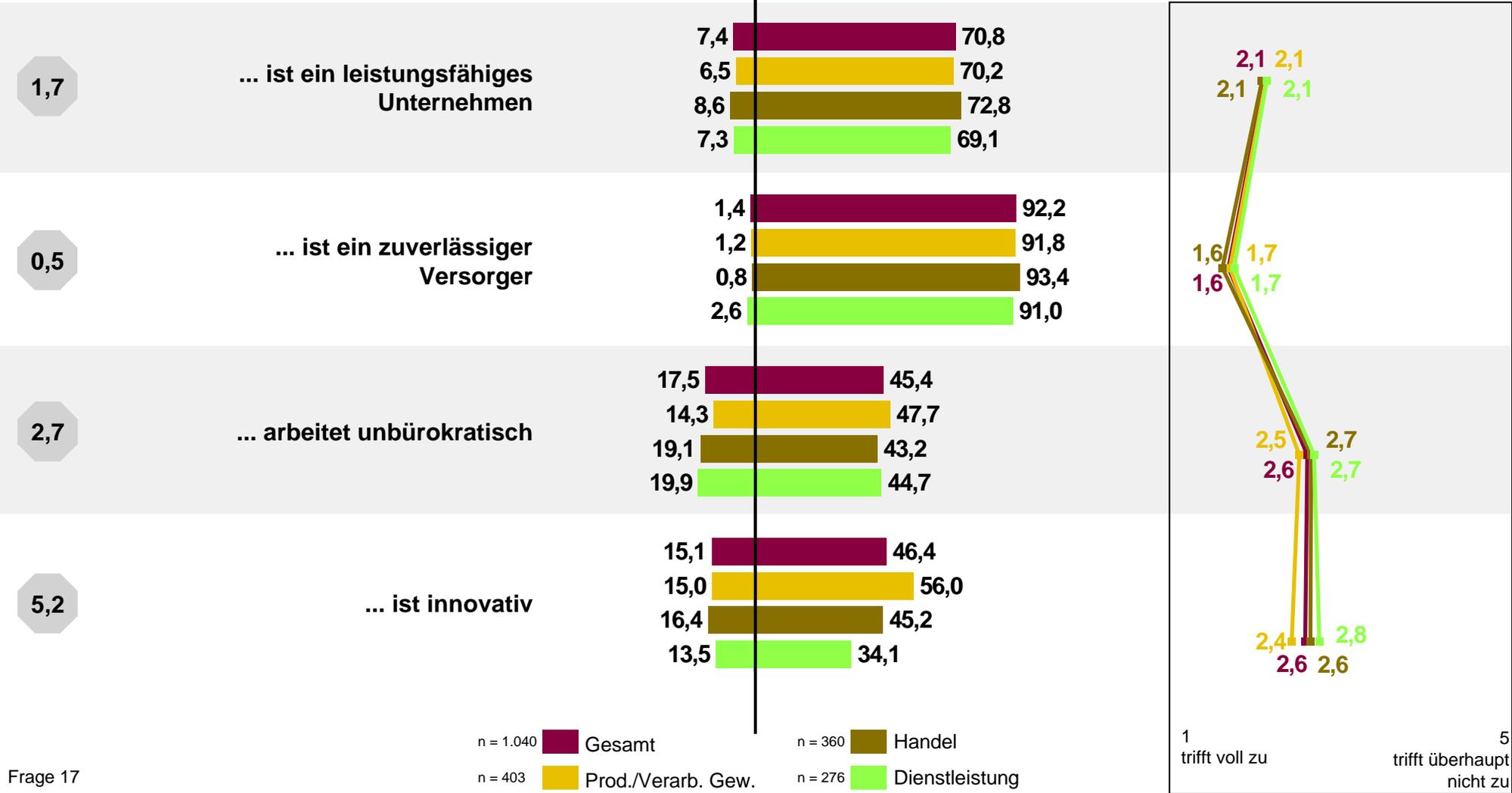
Image des Energieversorgers (Teil 1)

Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



Frage 17

Angaben in Prozent

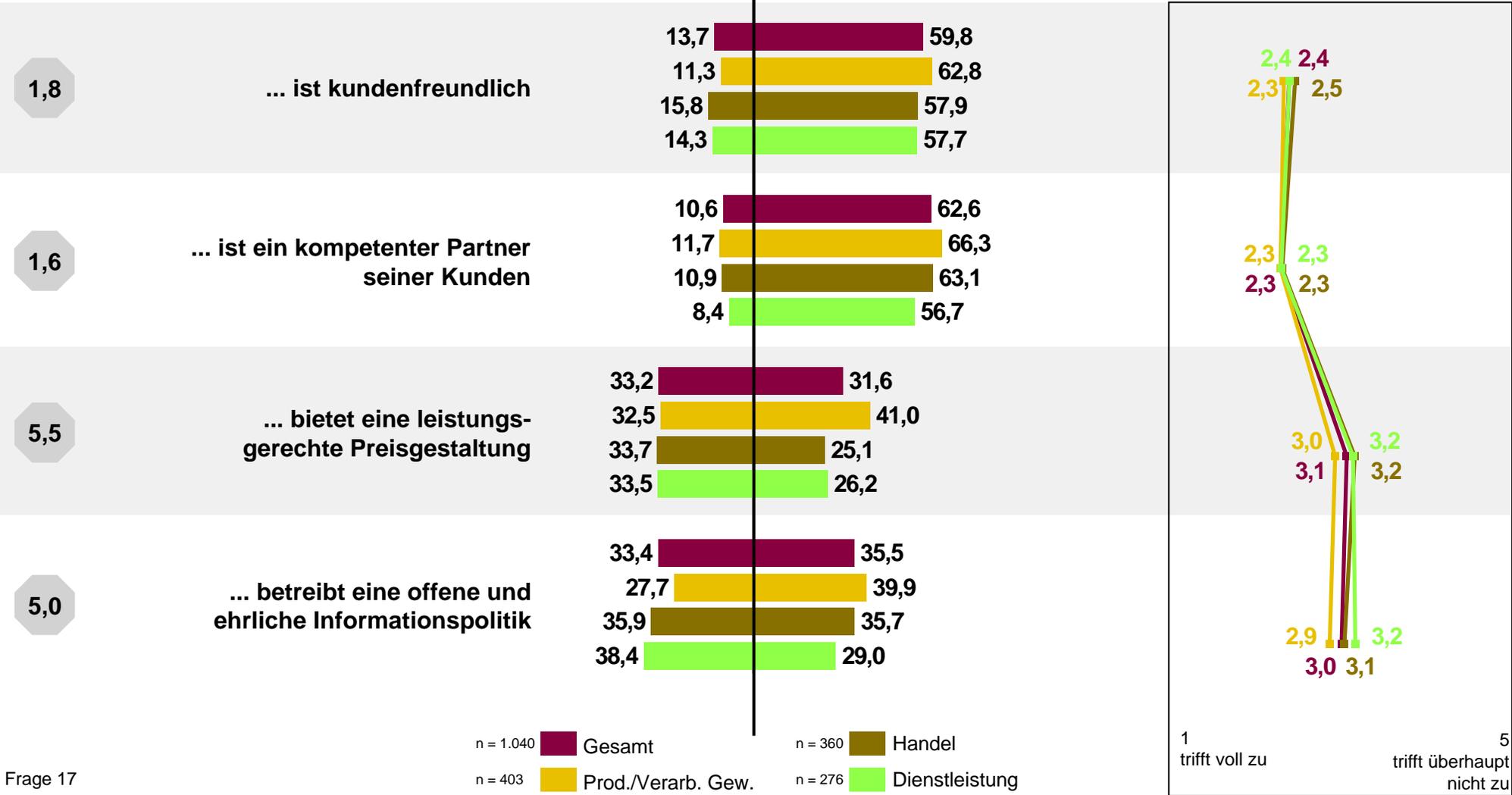
Image des Energieversorgers (Teil 2)

Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



Frage 17

Angaben in Prozent

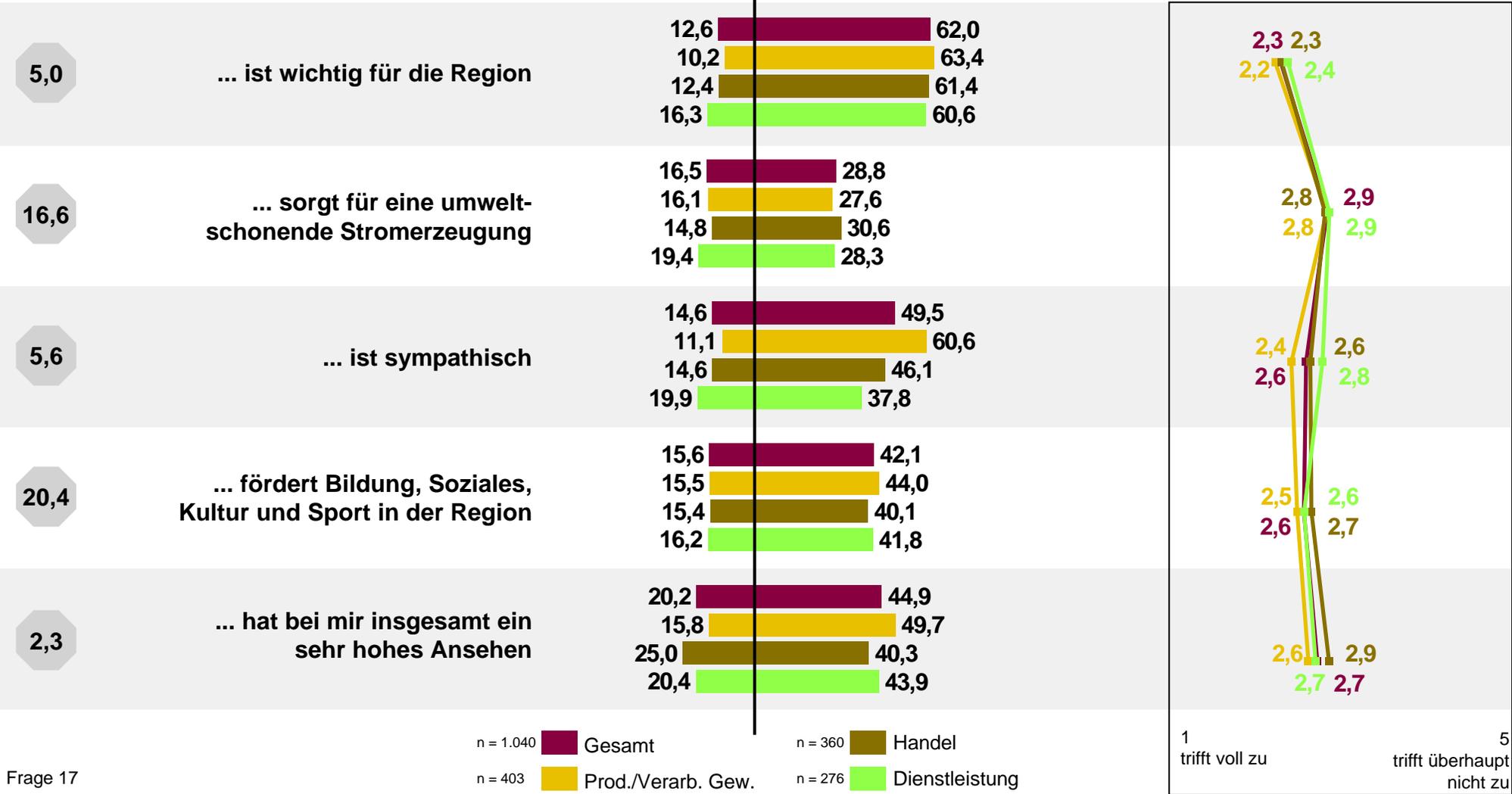
Image des Energieversorgers (Teil 3)

Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



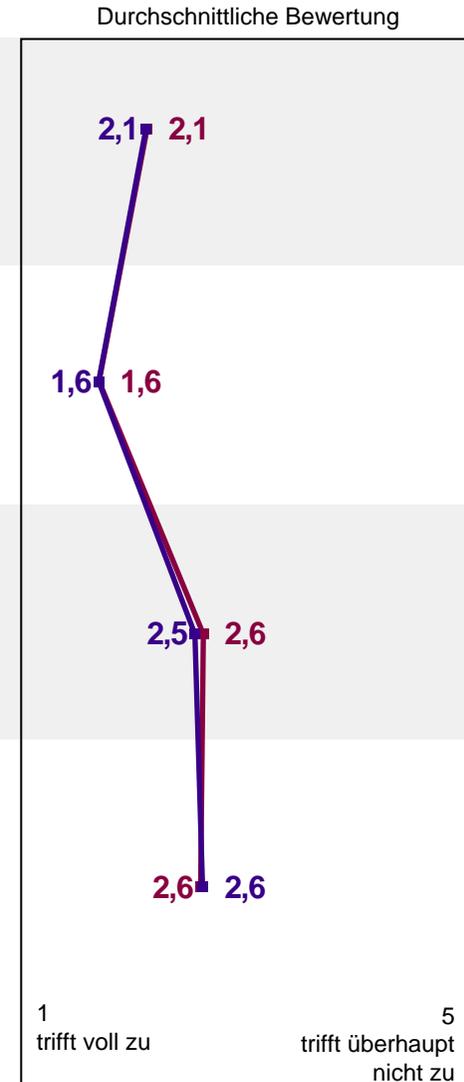
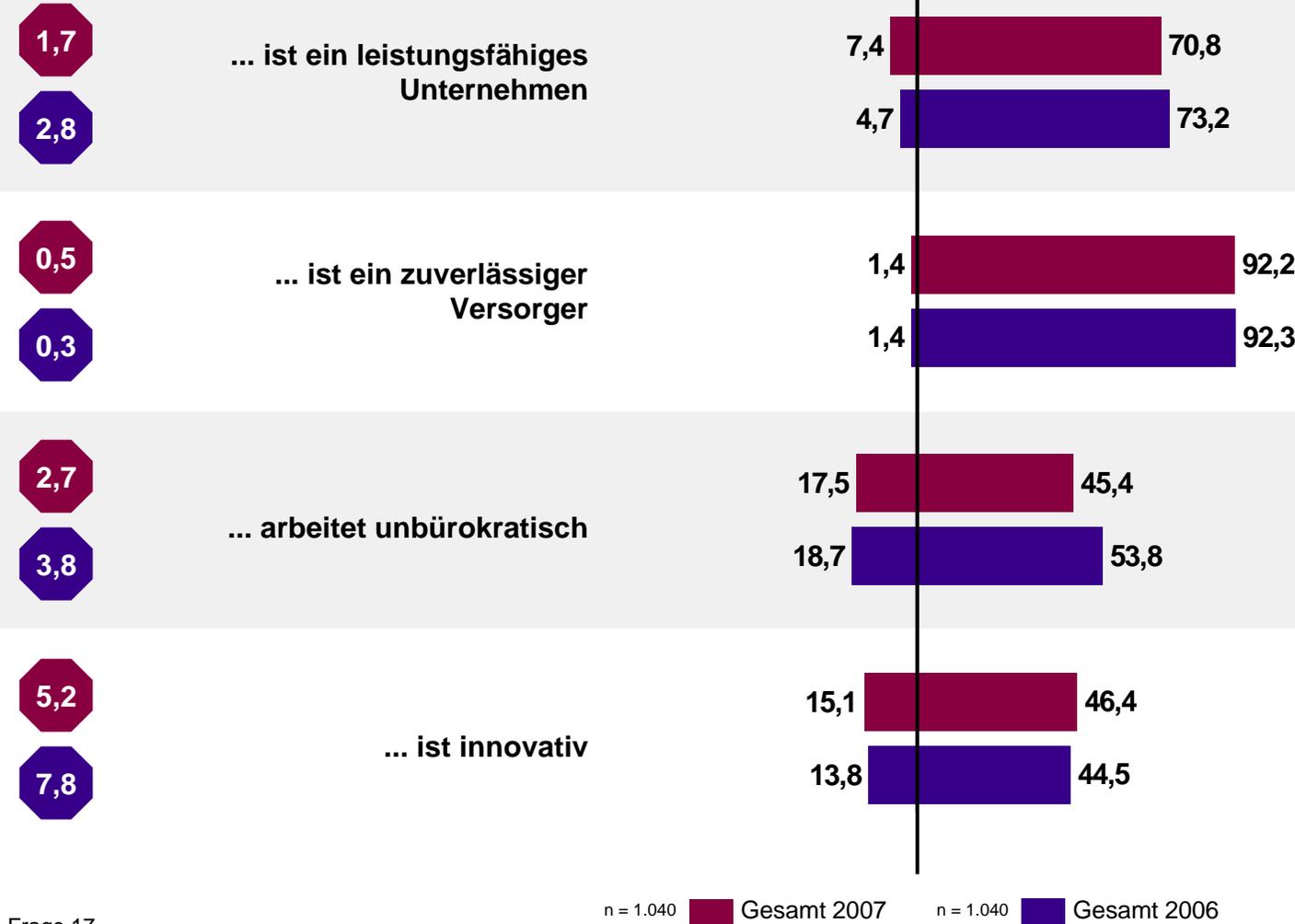
Frage 17

Angaben in Prozent

Image des Energieversorgers (Teil 1) – Jahresvergleich

Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“



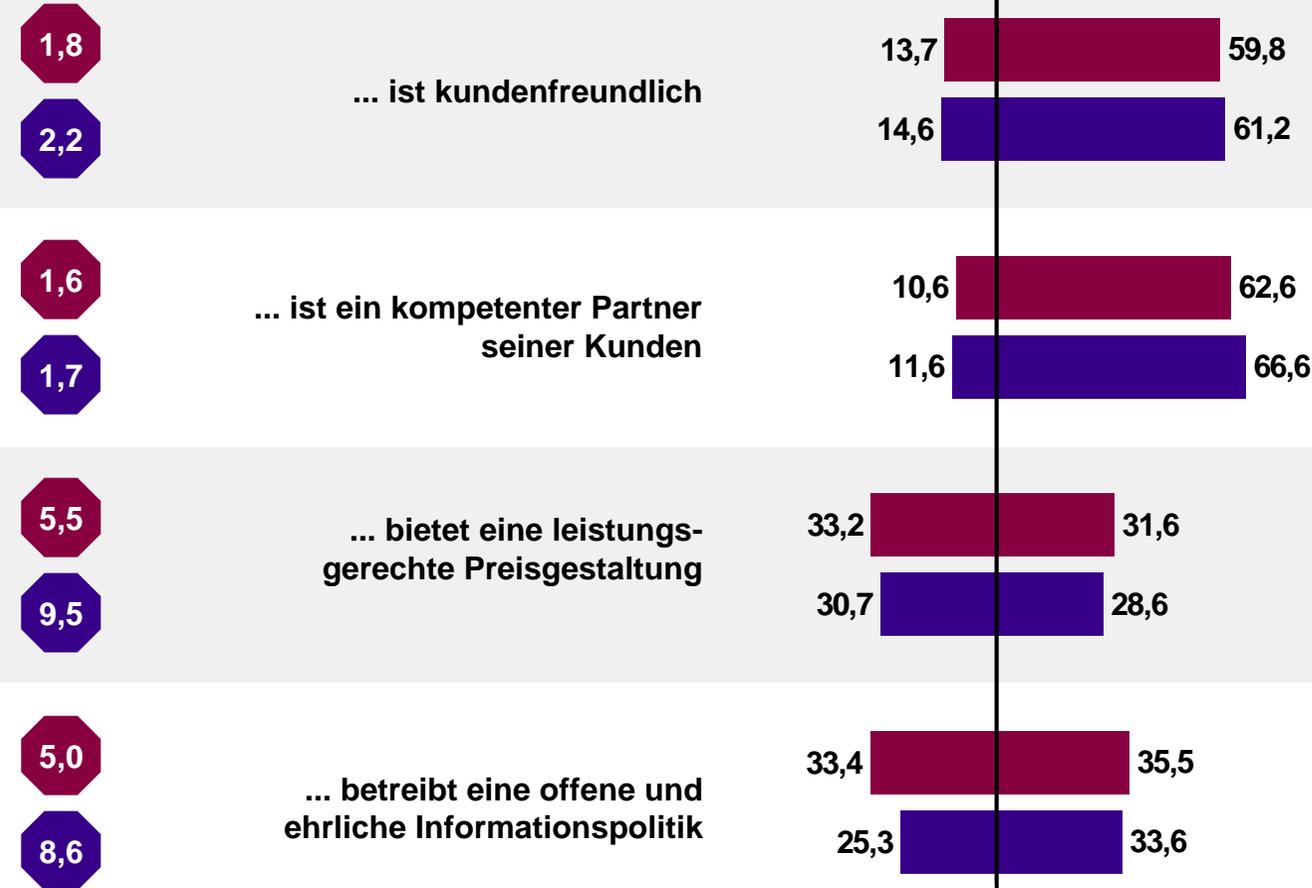
Frage 17

Angaben in Prozent

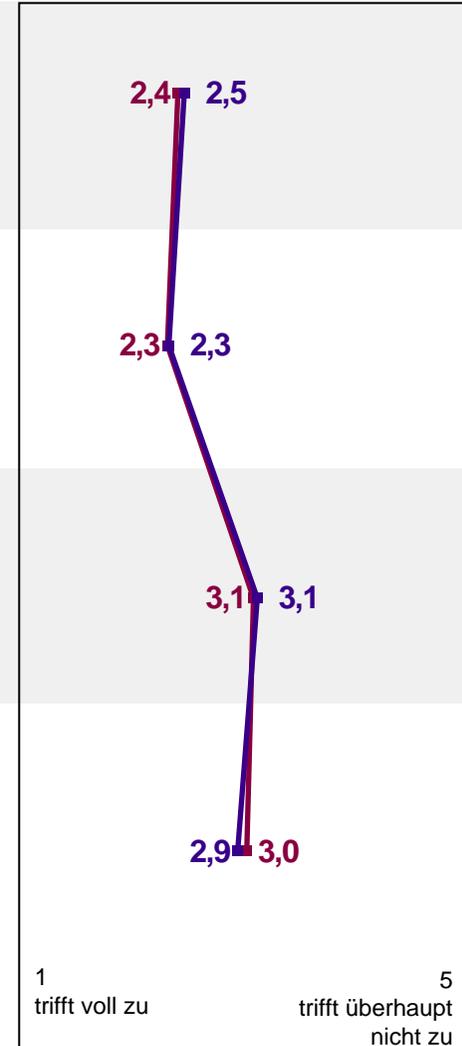
Image des Energieversorgers (Teil 2) – Jahresvergleich

Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“



Durchschnittliche Bewertung



n = 1.040 Gesamt 2007 n = 1.040 Gesamt 2006

Frage 17

Angaben in Prozent

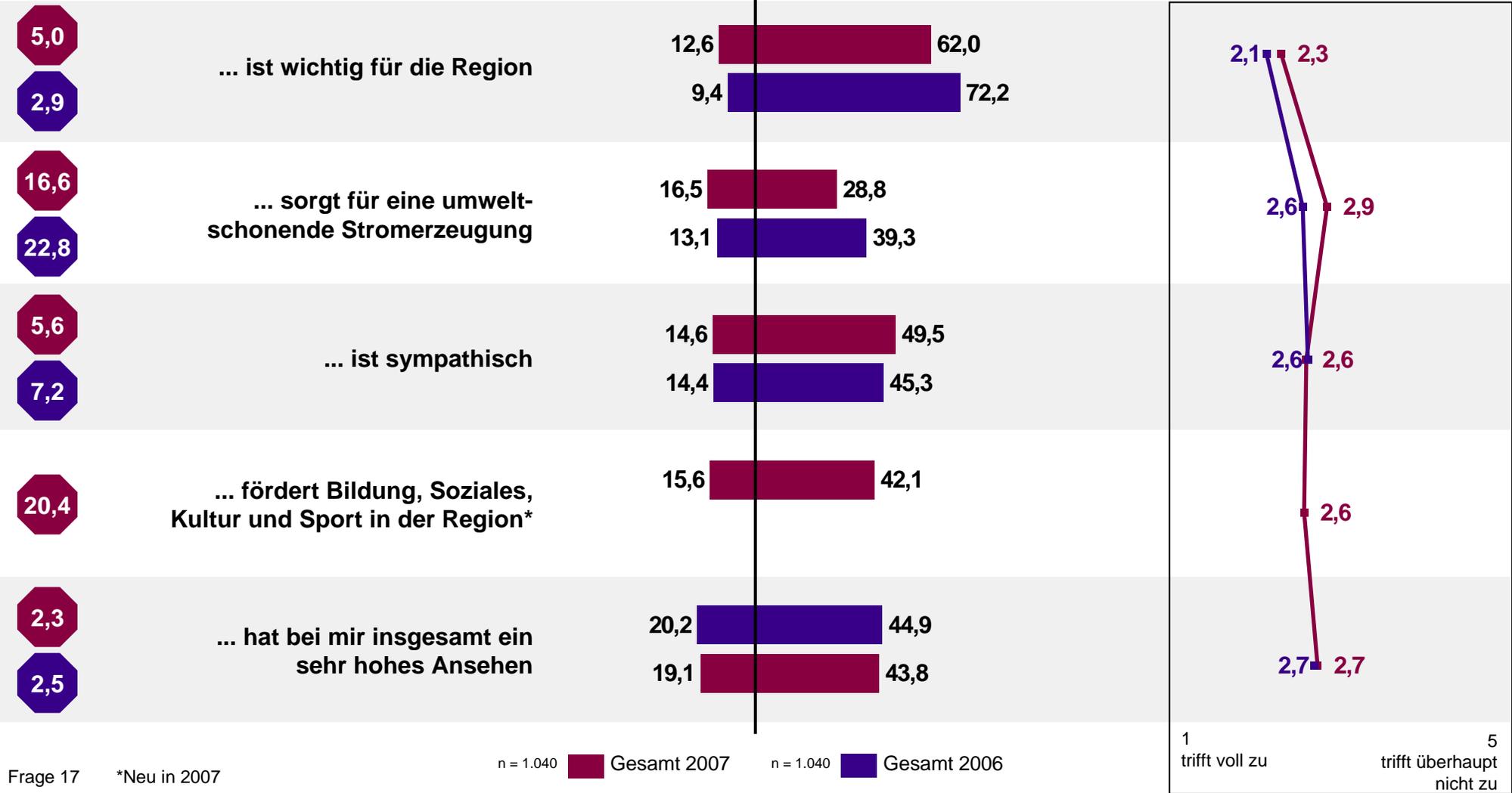
Image des Energieversorgers (Teil 3) – Jahresvergleich

Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

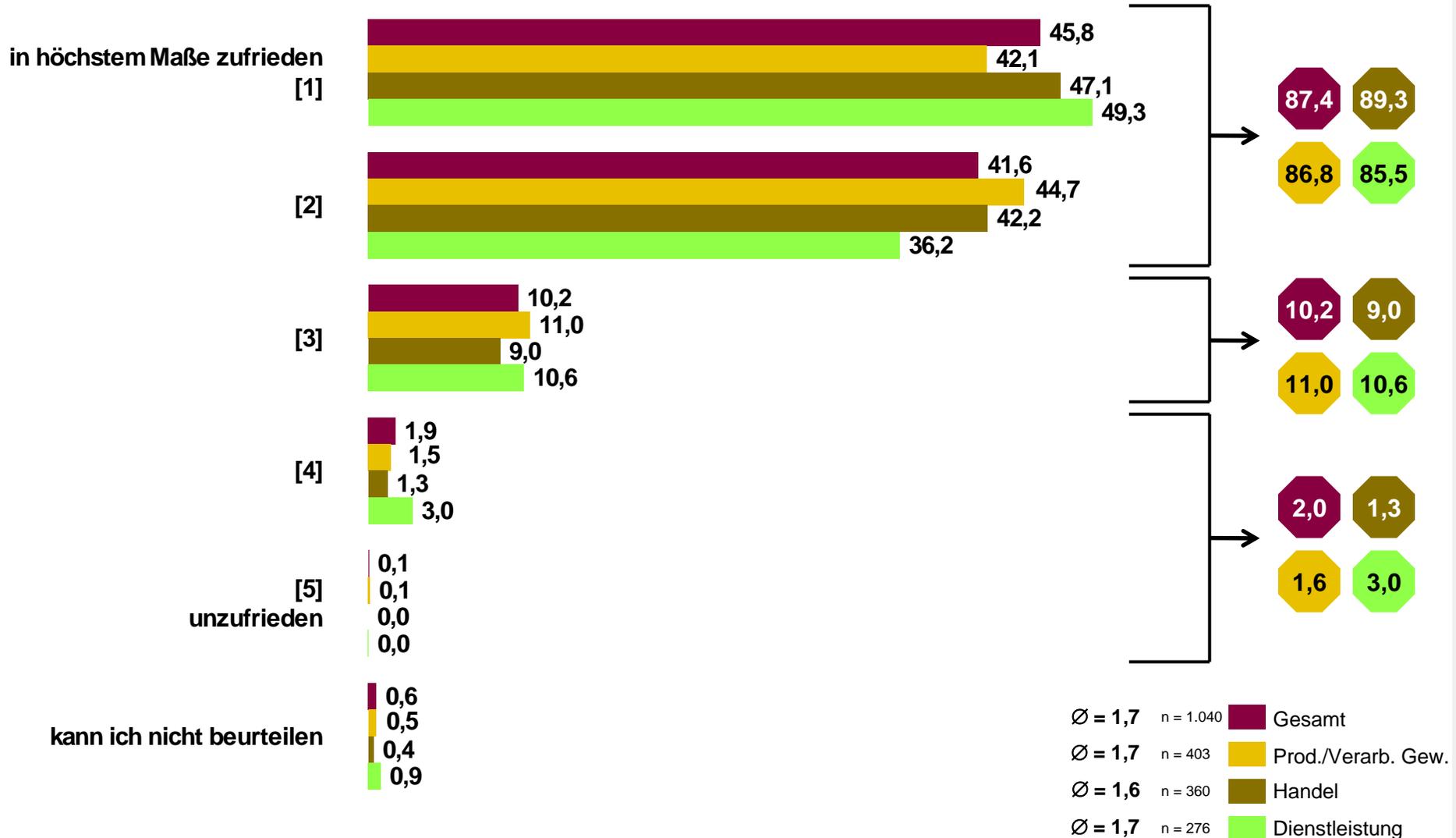


Frage 17 *Neu in 2007

Angaben in Prozent

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

- ... der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung insgesamt -



Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

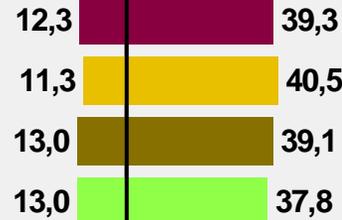
Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

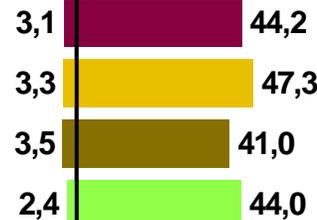
29,2

... dem Informationsverhalten
des Versorgers bei Störungen
im Leitungsnetz



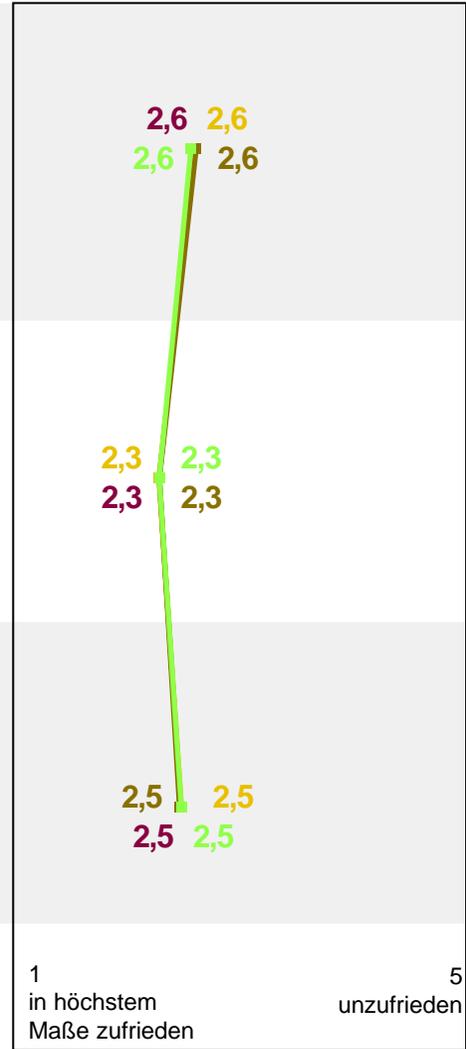
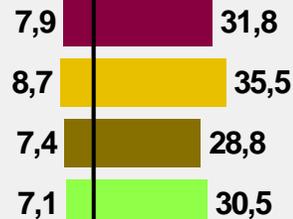
33,9

... der Geschwindigkeit der
Störungsbehebung



45,4

... der Unterstützung des
Energieversorgers bei
Störungen in der Kundenanlage



n = 1.040 Gesamt | n = 360 Handel
n = 403 Prod./Verarb. Gew. | n = 276 Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

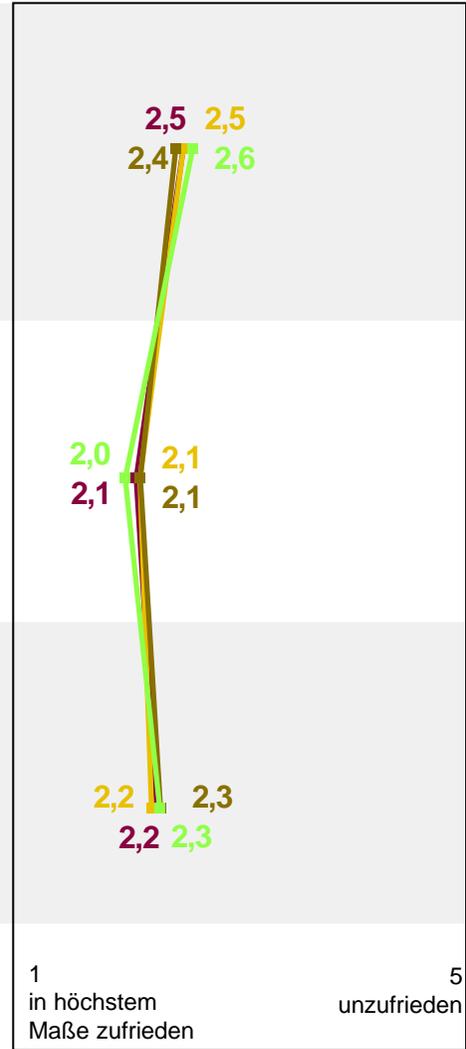
Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

2,7

... der Verständlichkeit der Rechnung



6,8

... der Korrektheit der Rechnung



25,2

... dem Verhalten bei Nachfragen zur Rechnung



n = 1.040 Gesamt | n = 360 Handel
n = 403 Prod./Verarb. Gew. | n = 276 Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

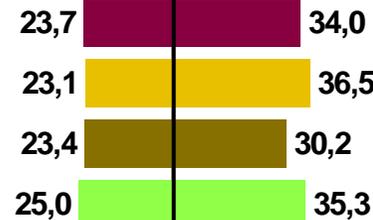
4,8

... der Transparenz der Preisgestaltung



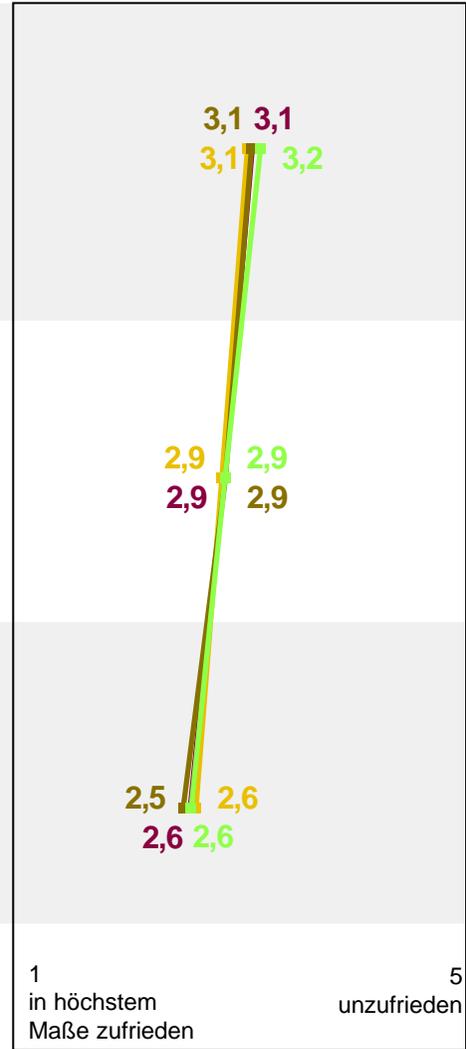
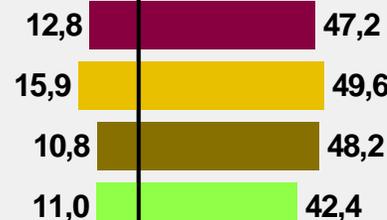
12,3

... der Flexibilität bei der Vertragsgestaltung



14,1

... der Flexibilität bei den Zahlungsmodalitäten (Konjunkturschwankungen, Jahreszeiten ...)



n = 1.040 Gesamt | n = 360 Handel
n = 403 Prod./Verarb. Gew. | n = 276 Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

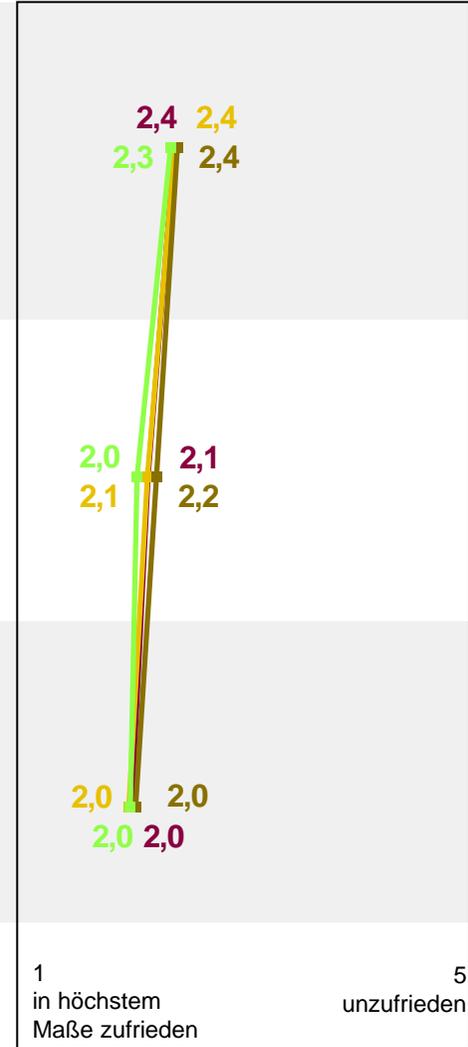
Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

9,8

... der telefonischen Erreichbarkeit
eines Ansprechpartners bei Ihrem
Energieversorger



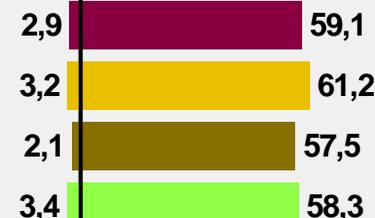
19,9

... den Geschäftszeiten Ihres
Energieversorgers



26,5

... der Einhaltung
abgesprochener Termine



n = 1.040 Gesamt | n = 360 Handel
n = 403 Prod./Verarb. Gew. | n = 276 Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

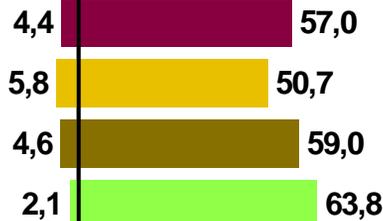
7,7

... der Freundlichkeit der Mitarbeiter



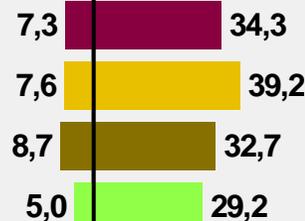
17,0

... dem Einsatz der Mitarbeiter



36,6

... dem Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen



n = 1.040 Gesamt

n = 360 Handel

n = 403 Prod./Verarb. Gew.

n = 276 Dienstleistung

Frage 18

Angaben in Prozent

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

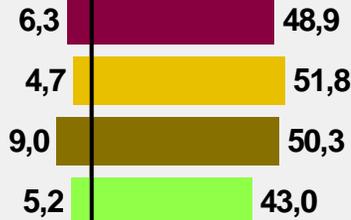
Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

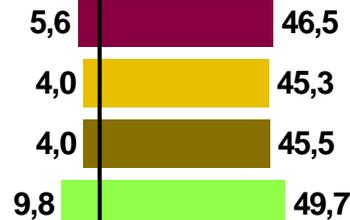
27,0

... der Verständlichkeit von
Beratungsleistungen Ihres
Energieversorgers



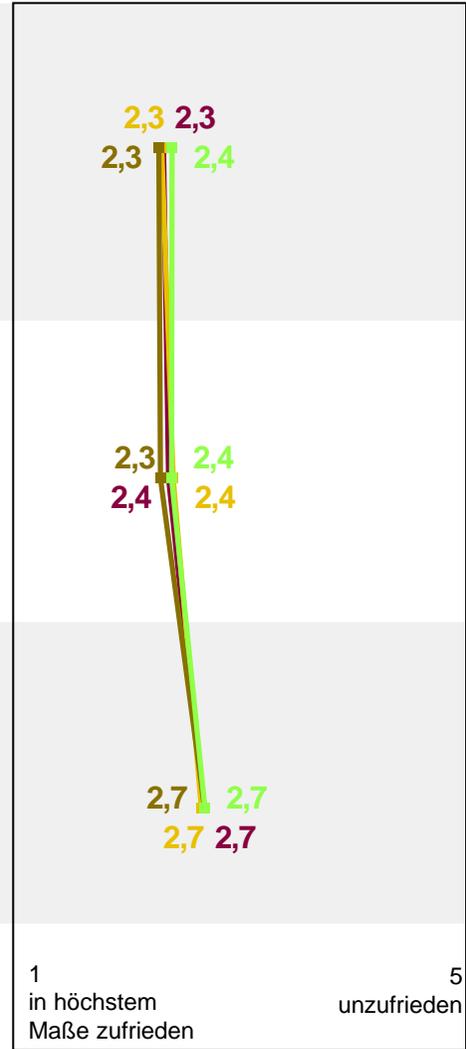
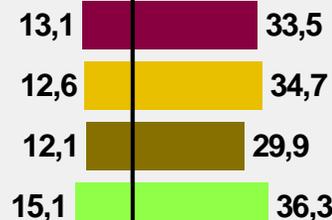
21,0

... der Beratungskompetenz Ihres
Energieversorgers allgemein



30,2

... der Beratungskompetenz Ihres
Energieversorgers bzgl. der
Besonderheiten Ihrer Branche



n = 1.040 Gesamt n = 360 Handel
n = 403 Prod./Verarb. Gew. n = 276 Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden 5 unzufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

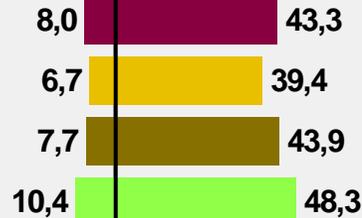
Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

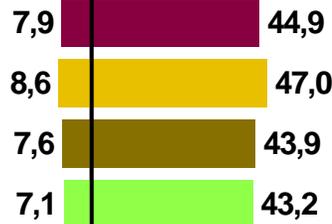
16,8

... dem Umfang des Beratungs- und Dienstleistungsangebot



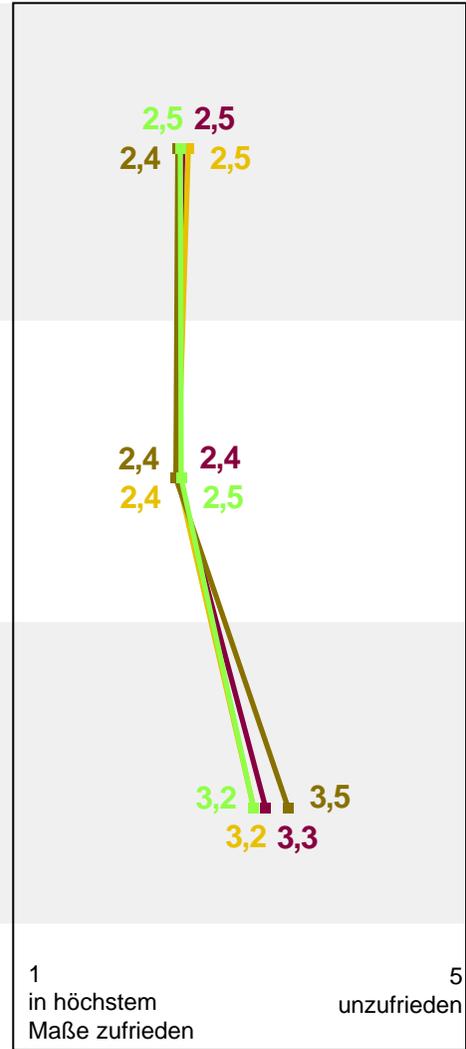
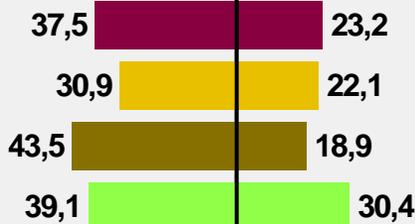
21,3

... der Qualität des Beratungs- und Dienstleistungsangebot



9,3

... den Aktivitäten Ihres Energieversorgers zur Strom einsparung bei den Kunden beizutragen



n = 1.040 Gesamt | n = 360 Handel
n = 403 Prod./Verarb. Gew. | n = 276 Dienstleistung

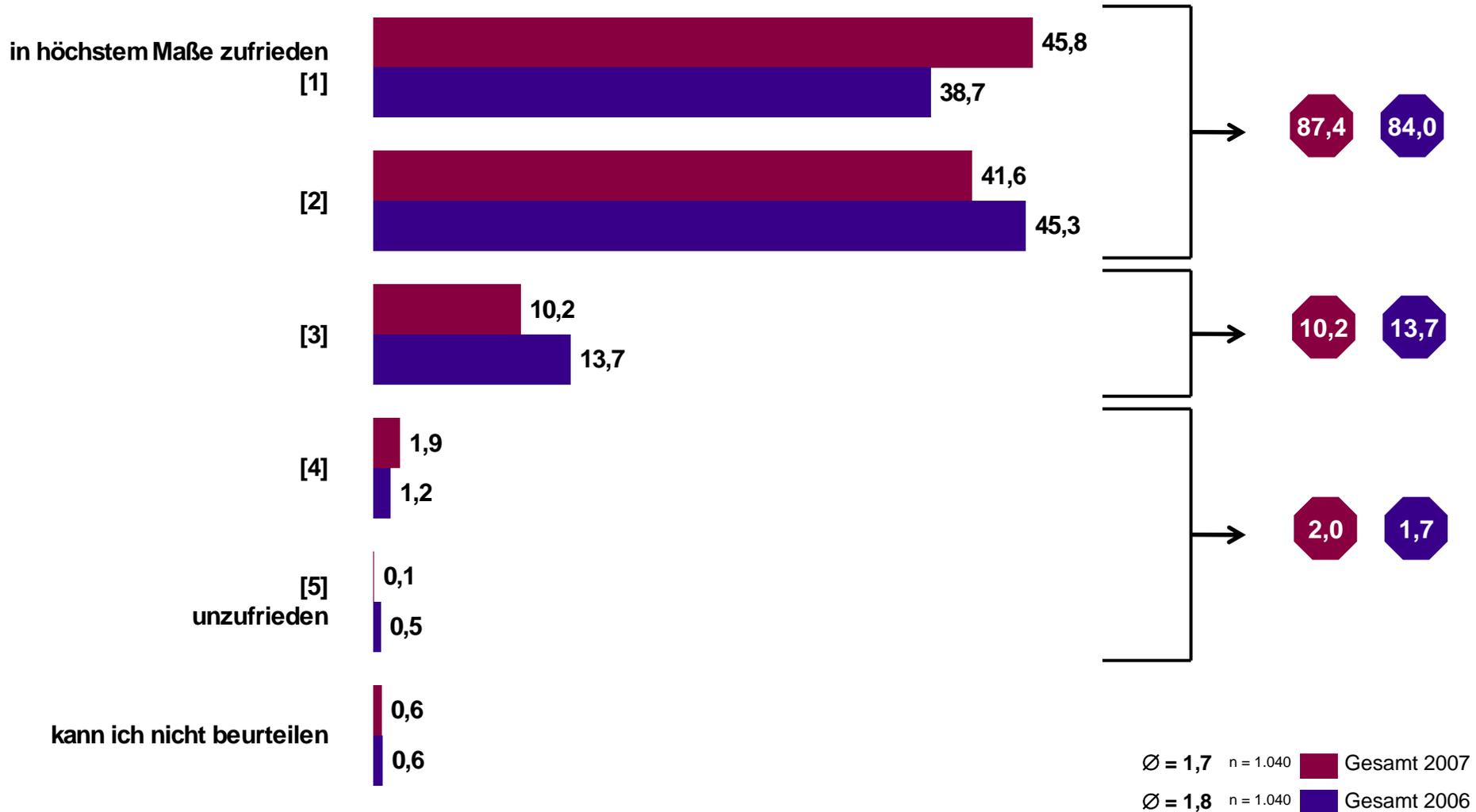
Frage 18

Angaben in Prozent

Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Kernkompetenz (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

- ... der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung insgesamt -



Frage 18

Angaben in Prozent

Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Stromversorgung (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

29,2

... dem Informationsverhalten
des Versorgers bei Störungen
im Leitungsnetz

12,3 | 39,3

22,4

16,4 | 41,9

33,9

... der Geschwindigkeit der
Störungsbehebung

3,1 | 44,2

24,5

7,9 | 52,6

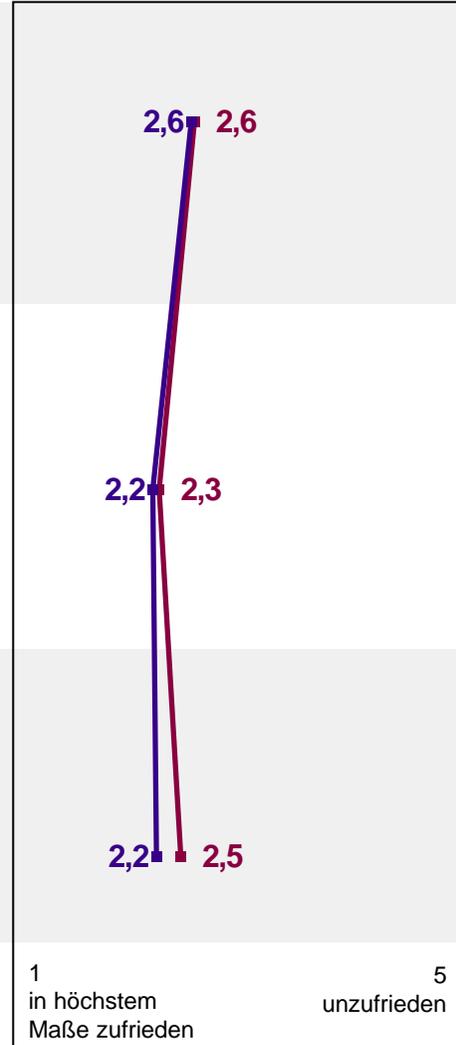
45,4

... der Unterstützung des
Energieversorgers bei
Störungen in der
Kundenanlage

7,9 | 31,8

40,2

6,0 | 38,3



n = 1.040 Gesamt 2007 | n = 1.040 Gesamt 2006

Frage 18

Angaben in Prozent

Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Rechnung (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

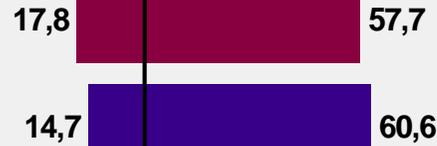
Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

2,7

1,2

... der Verständlichkeit der Rechnung



6,8

5,9

... der Korrektheit der Rechnung



25,2

18,6

... dem Verhalten bei Nachfragen zur Rechnung



2,4 | 2,5

2,1 | 2,1

2,2 | 2,2

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

n = 1.040 Gesamt 2007 | n = 1.040 Gesamt 2006

Frage 18

Angaben in Prozent

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

4,8

6,1

... der Transparenz der Preisgestaltung

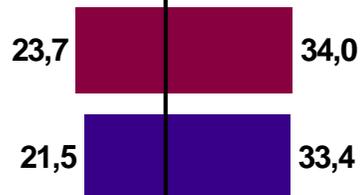
Bottom-Two-Boxes (Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes (Note 1 + 2)



12,3

14,5

... der Flexibilität bei der Vertragsgestaltung



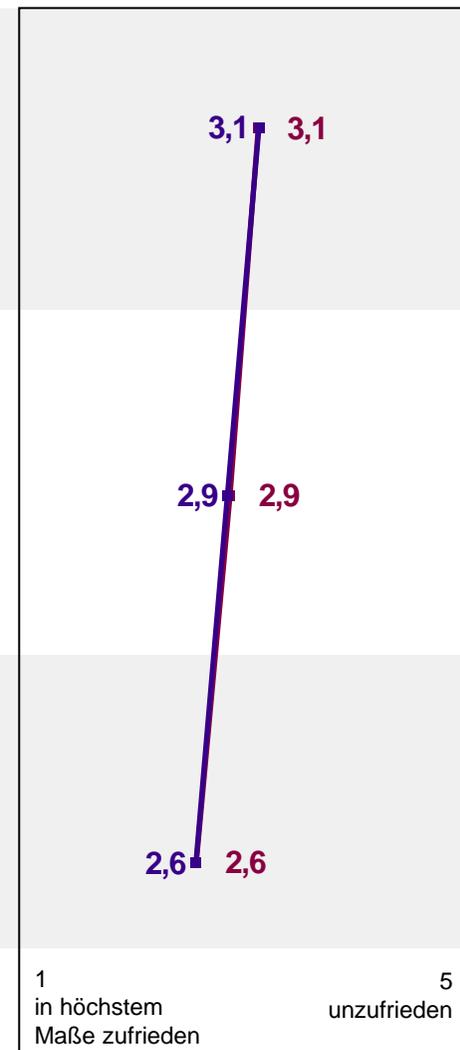
14,1

15,2

... der Flexibilität bei den Zahlungsmodalitäten (Konjunkturschwankungen, Jahreszeiten ...)



Durchschnittliche Bewertung



n = 1.040 Gesamt 2007 | n = 1.040 Gesamt 2006

Frage 18

Angaben in Prozent

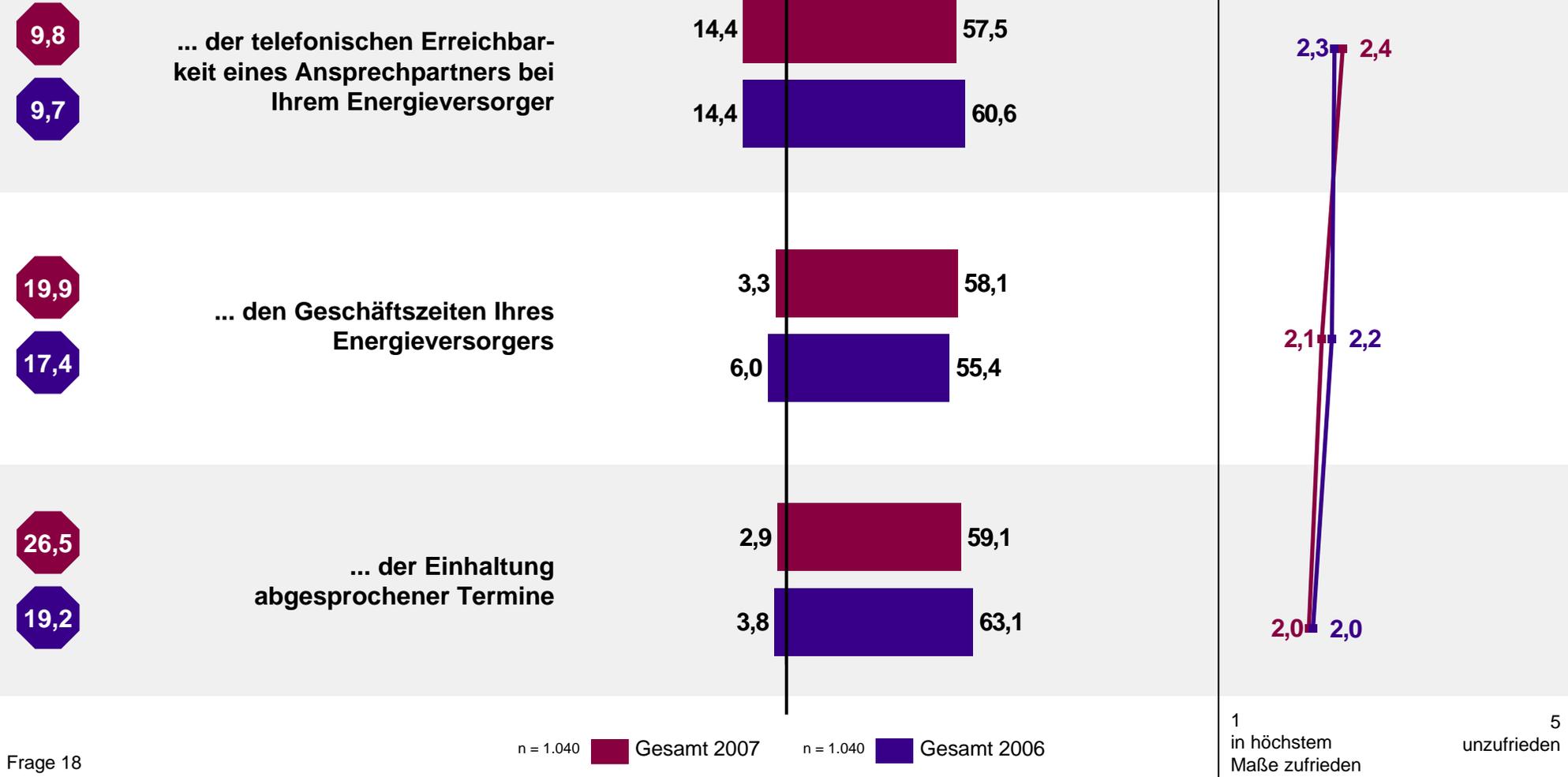
Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Erreichbarkeit & Termine (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



Frage 18

Angaben in Prozent

Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Mitarbeitermerkmale (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5) | Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

7,7

... der Freundlichkeit der Mitarbeiter

3,3 | 73,7

9,3

5,9 | 69,1

17,0

... dem Einsatz der Mitarbeiter

4,4 | 57,0

16,2

4,5 | 57,7

36,6

... dem Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen

7,3 | 34,3

27,1

10,4 | 42,9

2,0 | 2,1

2,2 | 2,2

2,5 | 2,5

1 in höchstem Maße zufrieden | 5 unzufrieden

n = 1.040 Gesamt 2007 | n = 1.040 Gesamt 2006

Frage 18

Angaben in Prozent

Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Beratungskompetenz (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

27,0

23,3

... der Verständlichkeit von
Beratungsleistungen Ihres
Energieversorgers

Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5)

Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)

6,3 48,9

6,9 50,0

Durchschnittliche Bewertung

2,3 2,3

21,0

20,4

... der Beratungskompetenz
Ihres Energieversorgers
allgemein

5,6 46,5

5,4 47,2

2,4 2,4

30,2

32,2

... der Beratungskompetenz
Ihres Energieversorgers
bzgl. der Besonderheiten
Ihrer Branche

13,1 33,5

10,3 34,2

2,6 2,7

n = 1.040 Gesamt 2007 n = 1.040 Gesamt 2006

1 in höchstem Maße zufrieden 5 unzufrieden

Generelle Aspekte der Kundenzufriedenheit – Beratungsumfang & -qualität (Vergleich)

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten Ihres Energieversorgers? Wie zufrieden sind Sie mit ...?

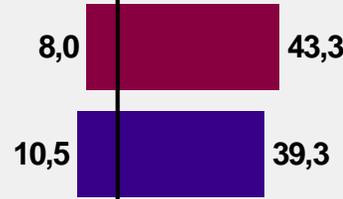
Anteile - Gesamt
„kann ich nicht beurteilen“

16,8
21,3

... dem Umfang des
Beratungs- und
Dienstleistungsangebot

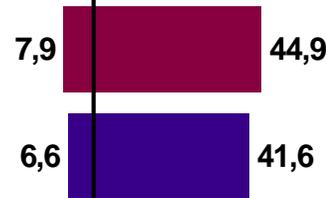
Bottom-Two-Boxes
(Note 4 + 5)

Top-Two-Boxes
(Note 1 + 2)



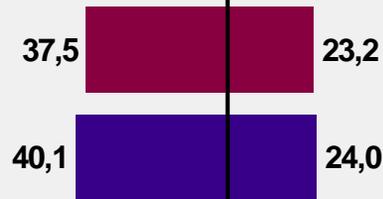
21,3
25,6

... der Qualität des Beratungs-
und Dienstleistungsangebot

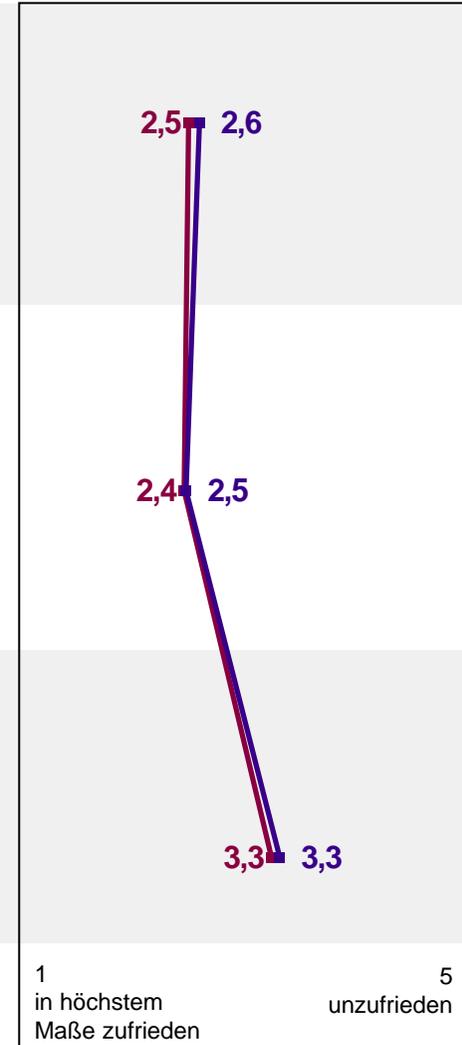


9,3
10,7

... den Aktivitäten Ihres
Energieversorgers zur
Stromeinsparung bei den
Kunden beizutragen



Durchschnittliche Bewertung



n = 1.040

Gesamt 2007

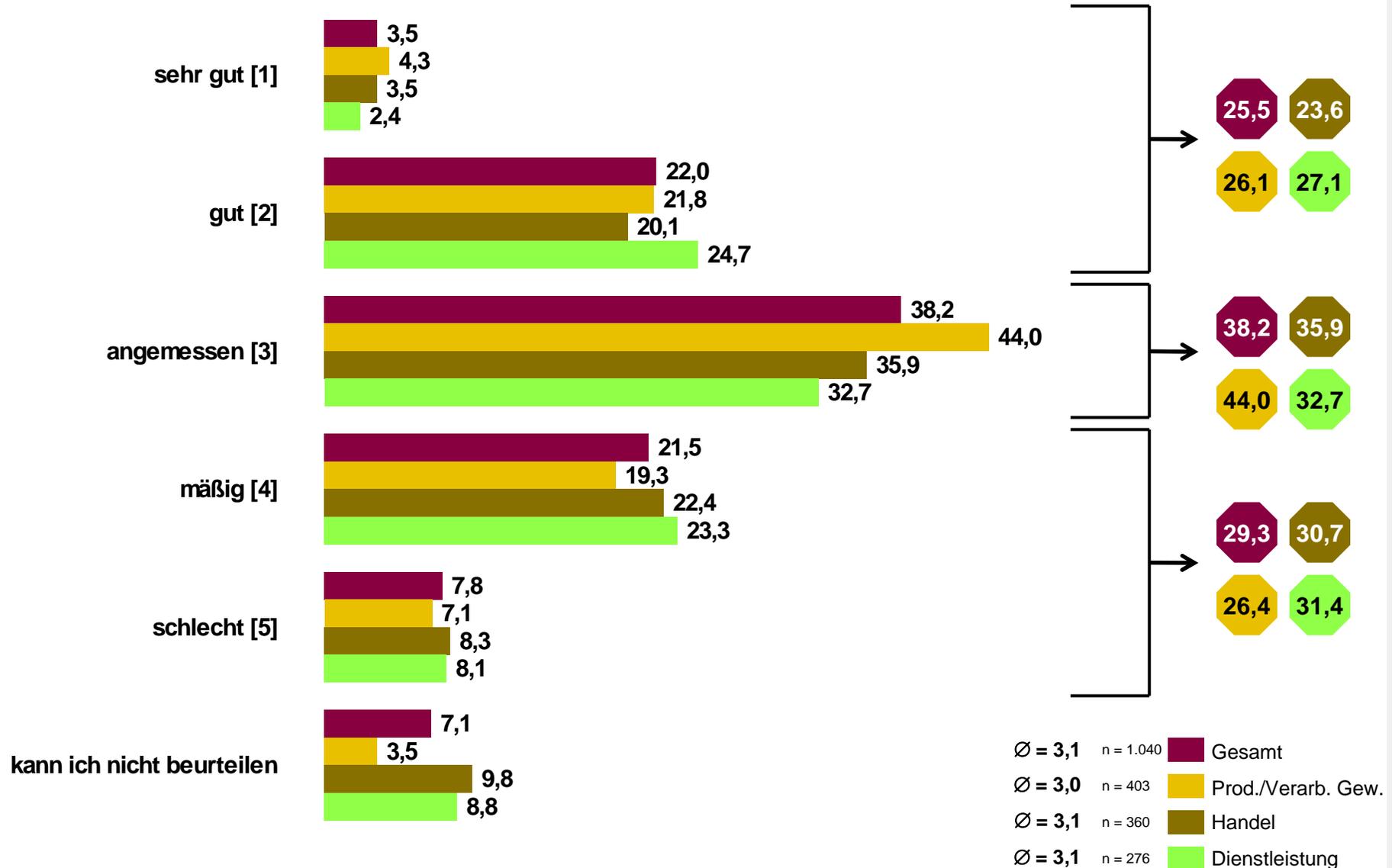
n = 1.040

Gesamt 2006

Frage 18

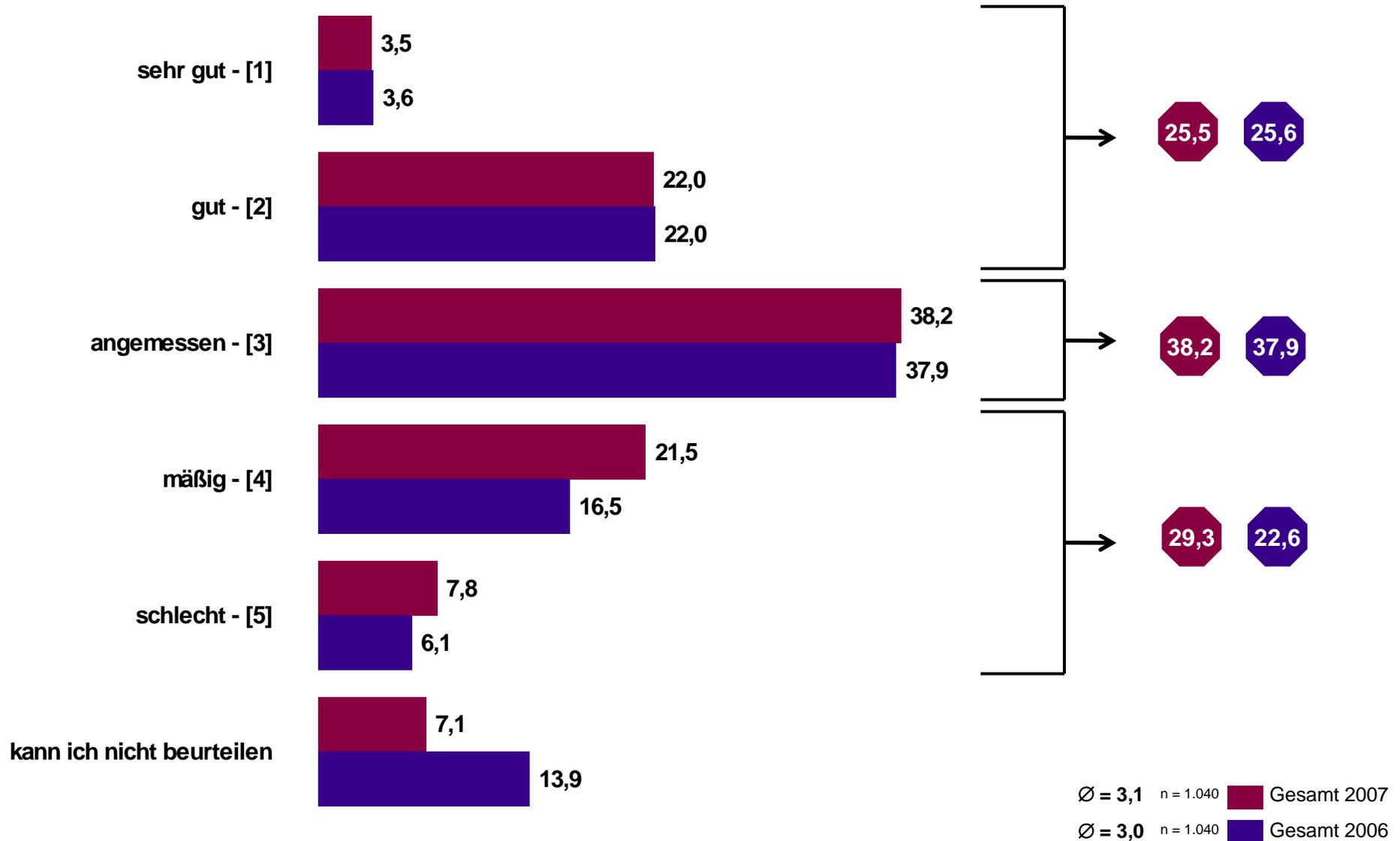
Angaben in Prozent

Ist das Preis-Leistungsverhältnis Ihres Energieversorgers im Vergleich zu den Preisen anderer Energieversorger aus Ihrer Sicht ...?



Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses – Jahresvergleich

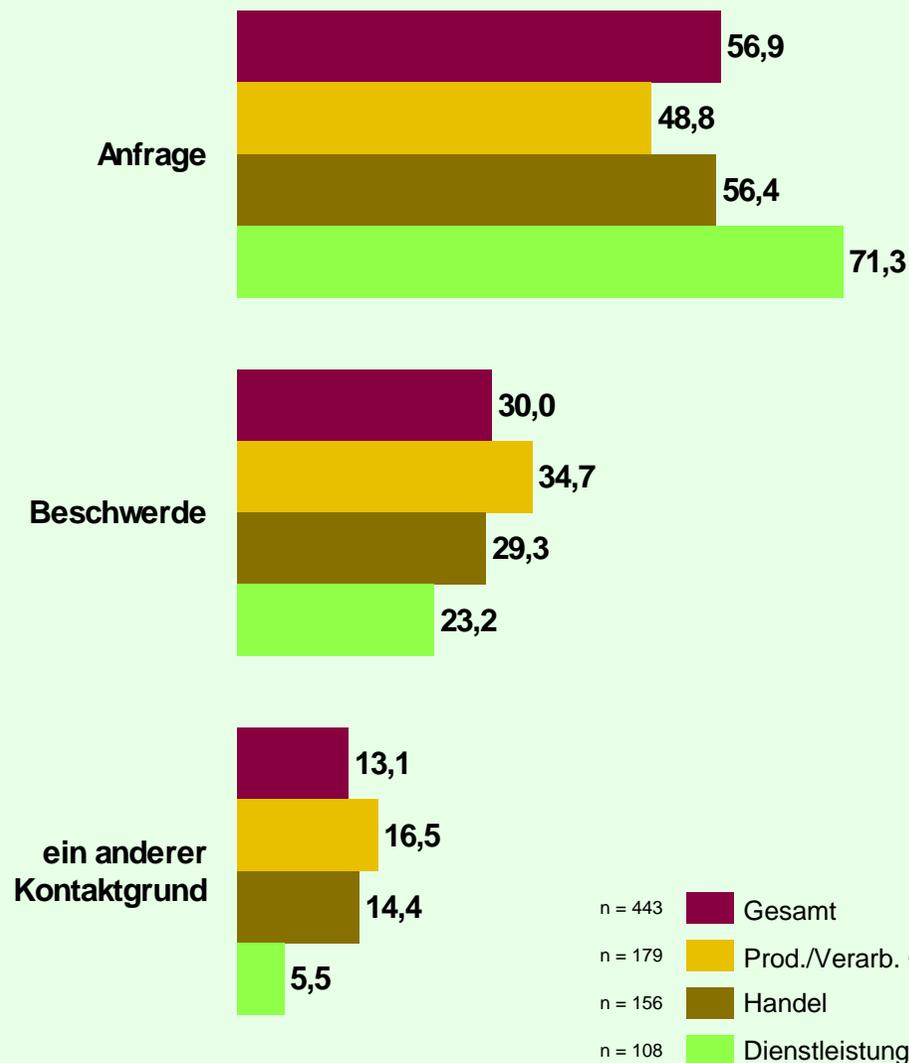
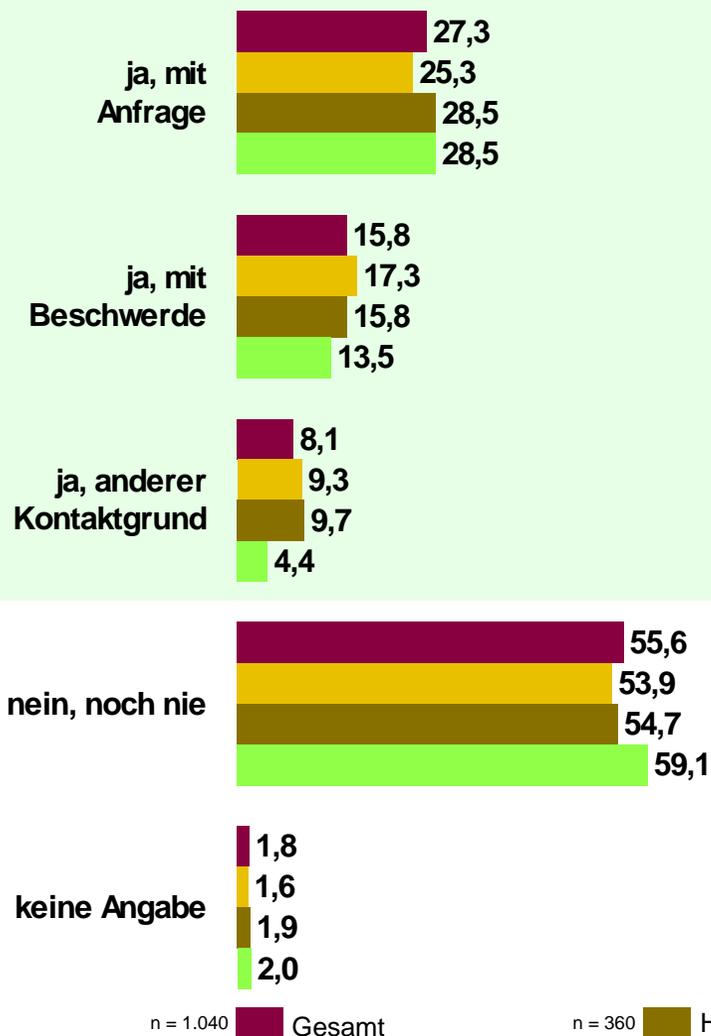
Ist das Preis-Leistungsverhältnis Ihres Energieversorgers im Vergleich zu den Preisen anderer Energieversorger aus Ihrer Sicht ...?



Letzter Kontakt mit dem Energieversorger

Haben Sie sich schon einmal mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Kontaktgrund an Ihren Energieversorger gewandt?

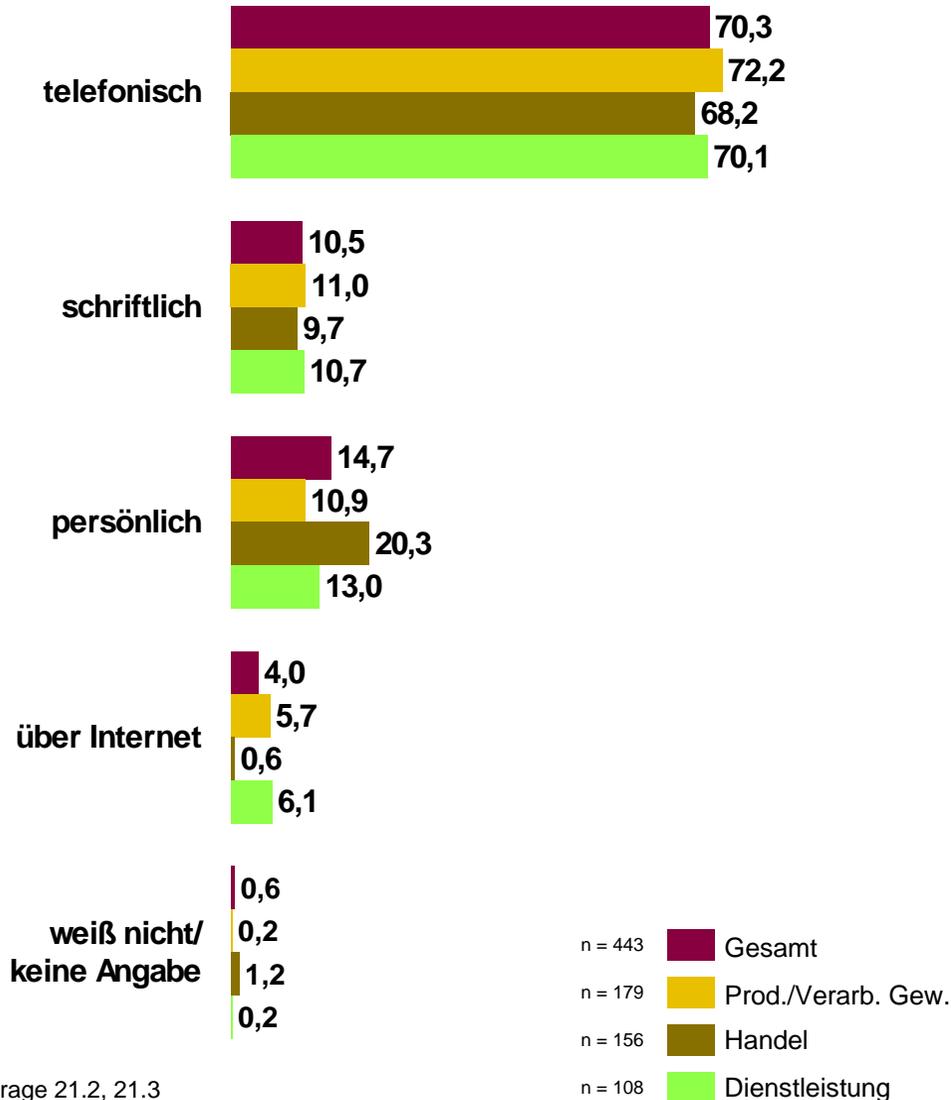
Handelt es sich bei Ihrem **letzten** Kontakt um eine Beschwerde, eine Anfrage oder einen anderen Kontaktgrund?



Frage 21, 21.1

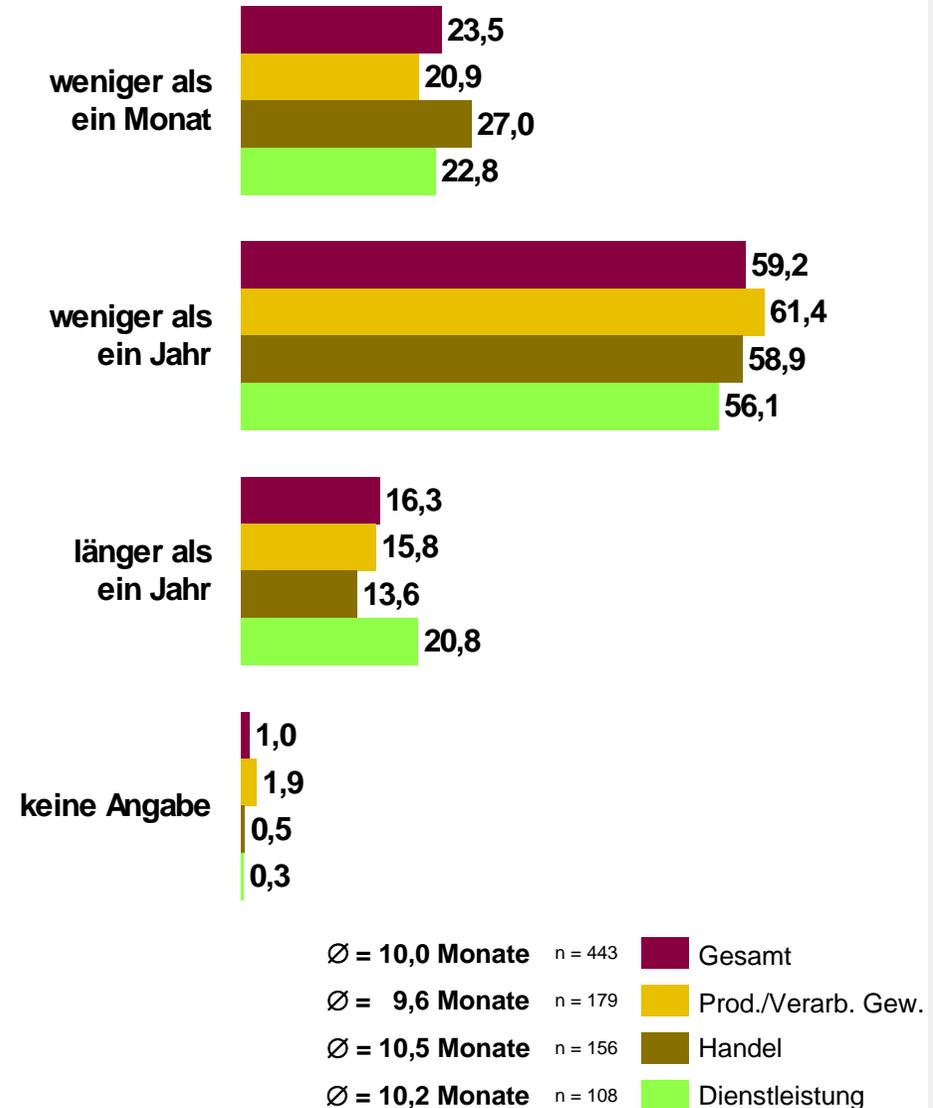
Angaben in Prozent

Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?

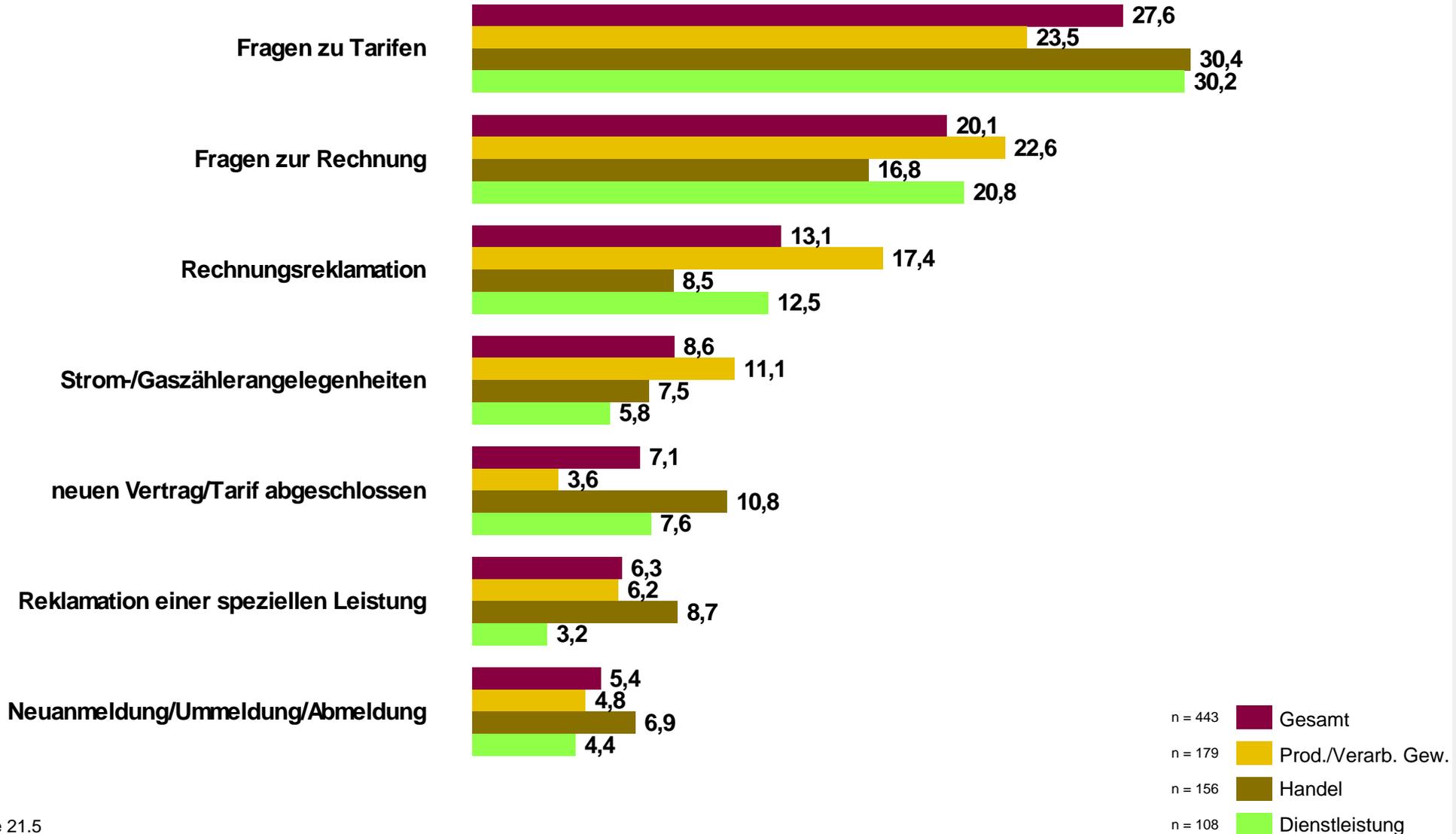


Frage 21.2, 21.3
Angaben in Prozent

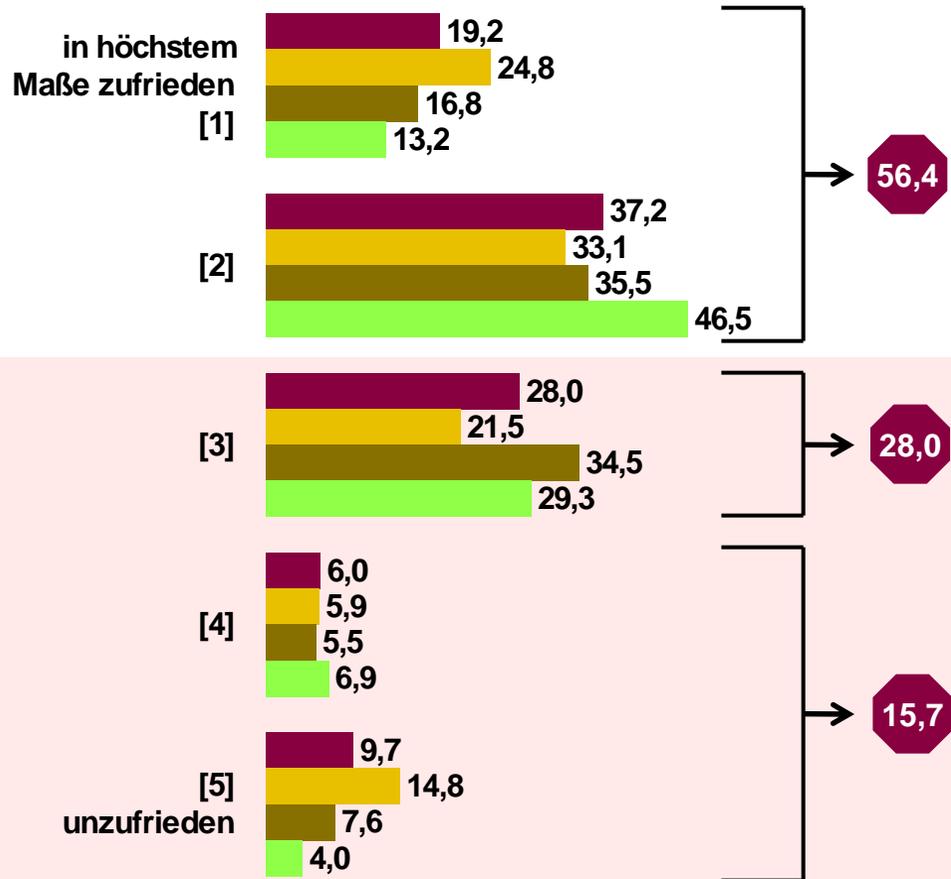
Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger zurück?



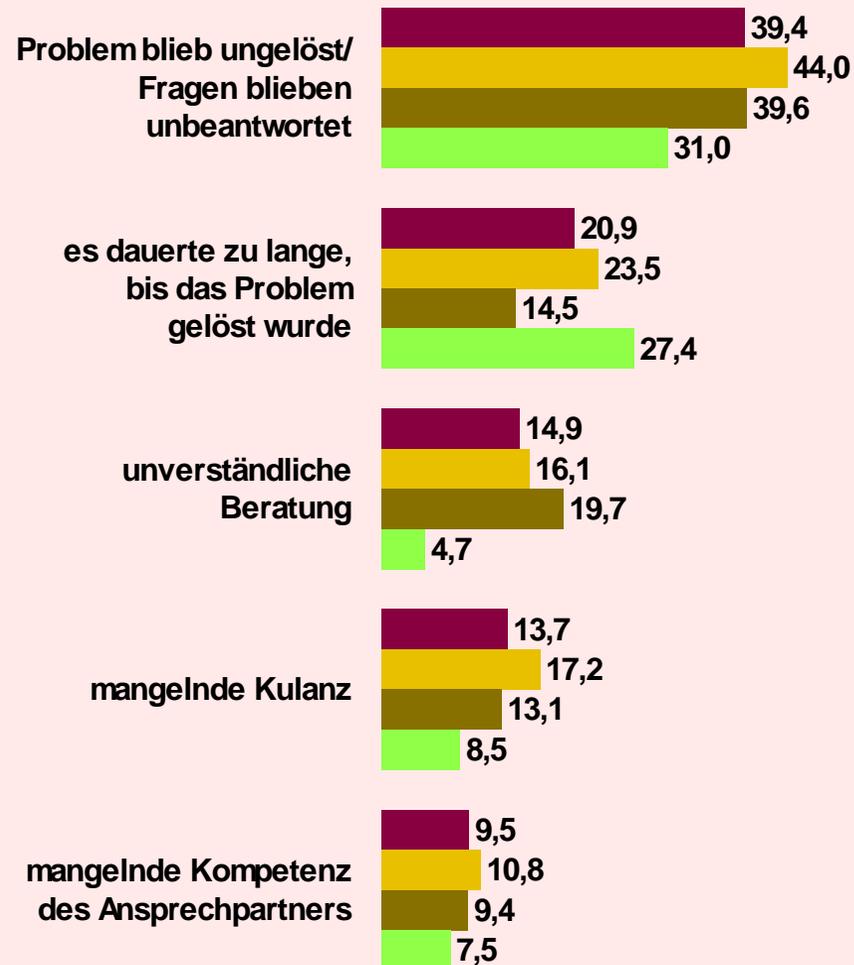
Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?
(die sieben häufigsten Nennungen)



Wie zufrieden waren Sie mit diesem letzten Kontakt?



Aus welchen Gründen waren Sie nicht völlig zufrieden mit diesem letzten Kontakt?
(die fünf häufigsten Nennungen)



kann ich nicht beurteilen
0,0
0,0
0,0
0,0

Ø = 2,5 n = 443 Gesamt
 Ø = 2,5 n = 179 Prod./Verarb. Gew.
 Ø = 2,5 n = 156 Handel
 Ø = 2,4 n = 108 Dienstleistung

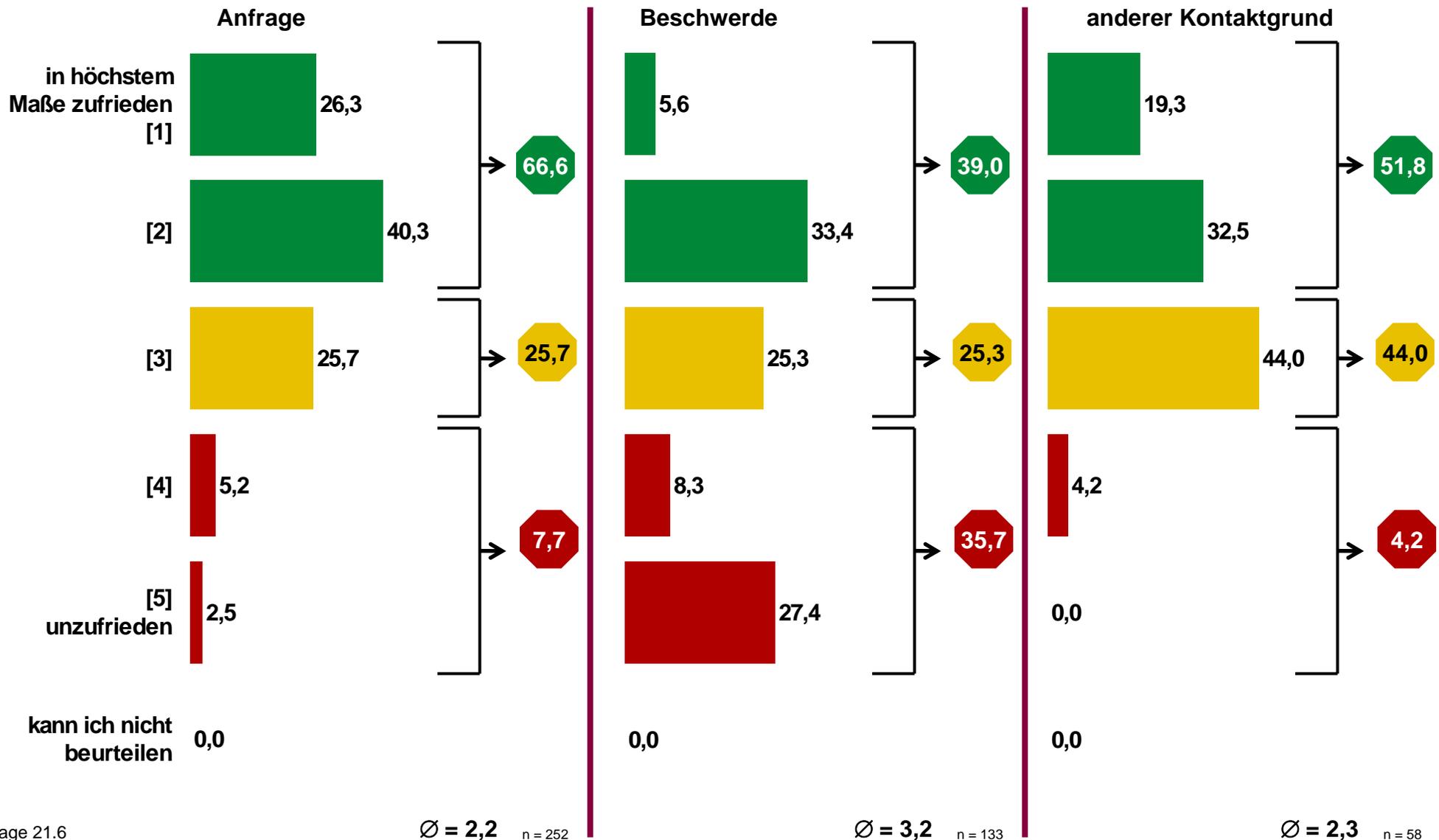
n = 193 Gesamt
 n = 76 Prod./Verarb. Gew.
 n = 75 Handel
 n = 43 Dienstleistung

Frage 21.6, 21.7

Angaben in Prozent

Bewertung des Kontaktes – Differenziert nach Kontaktgrund

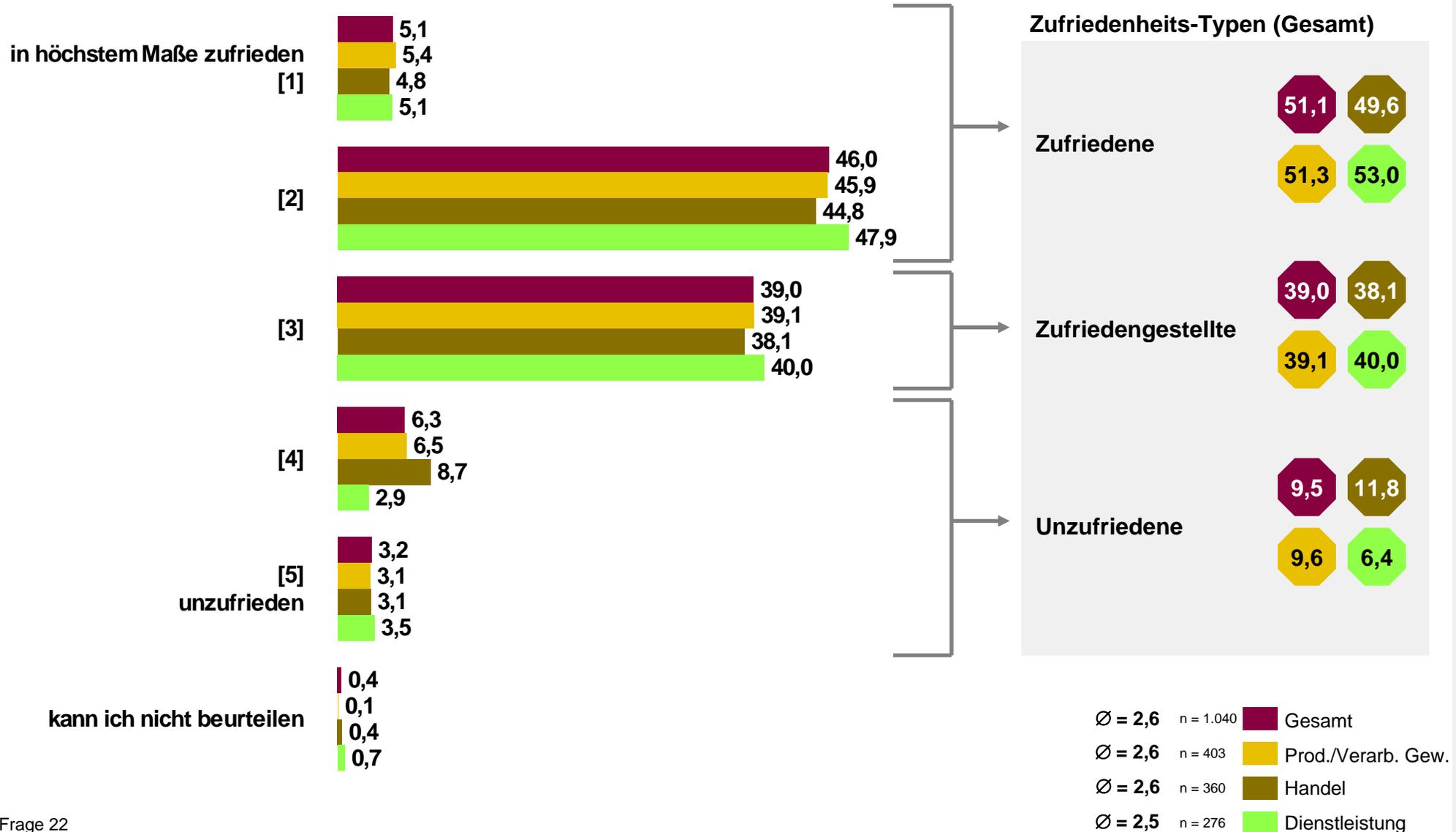
Wie zufrieden waren Sie mit diesem letzten Kontakt?



Frage 21.6
Angaben in Prozent

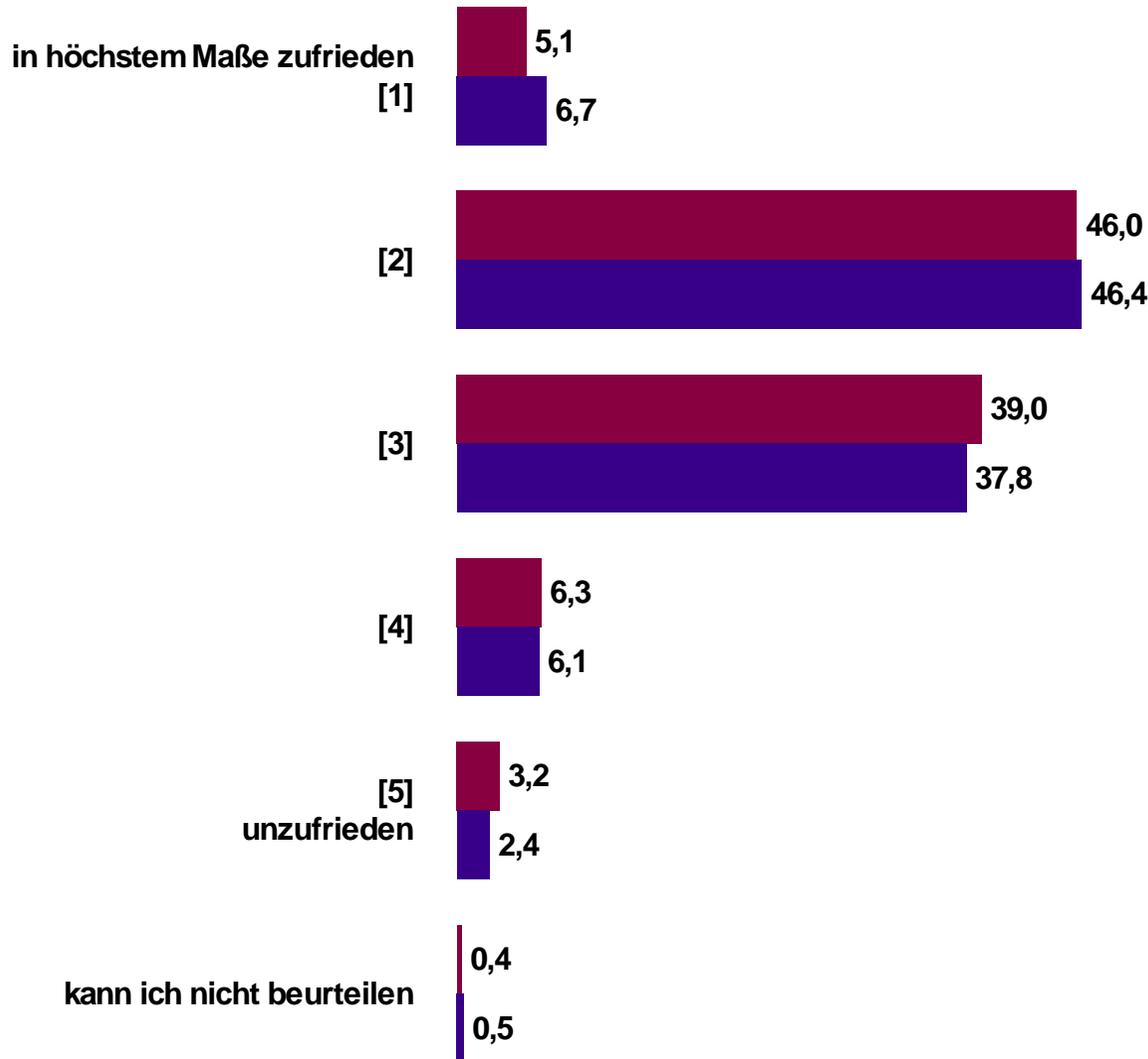
Gesamtzufriedenheit mit dem Energieversorger

Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger?

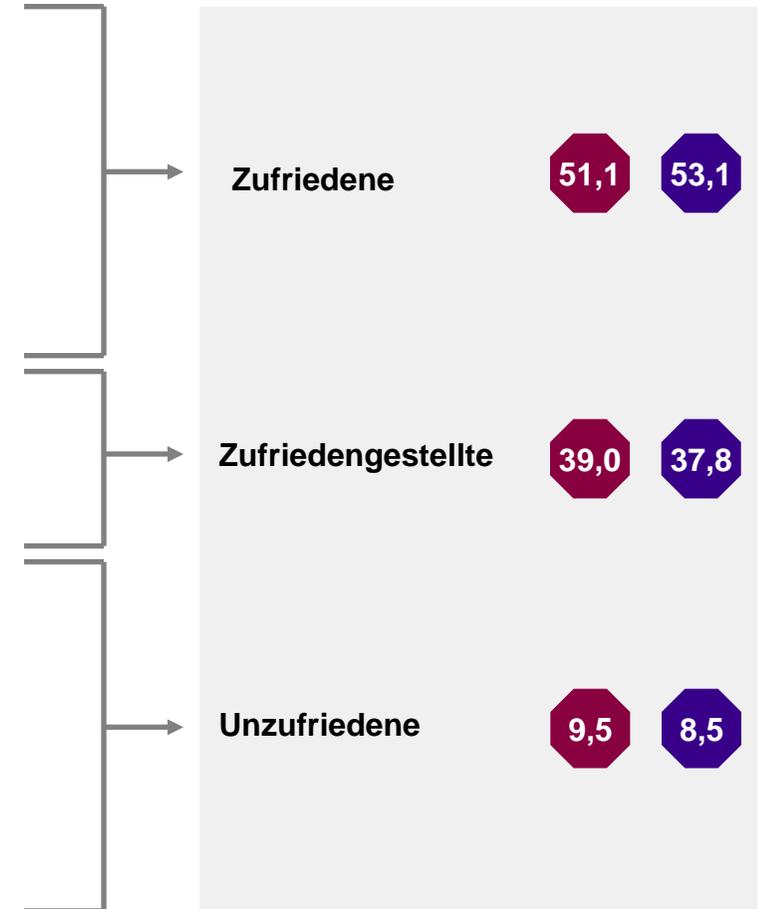


Gesamtzufriedenheit mit dem Energieversorger – Jahresvergleich

Wenn Sie sich Ihre Bewertung noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger?



Zufriedenheits-Typen (Gesamt)



Ø = 2,6 n = 1.040 Gesamt 2007

Ø = 2,5 n = 1.040 Gesamt 2006

Wechselverhalten im Strommarkt

Eigeninitiative bei der Angebotseinholung

Wahrscheinlichkeit des Verbleibs bei dem aktuellen Stromversorger

Weiterempfehlungsquote

Zufriedenheits-Bindungs-Tableau

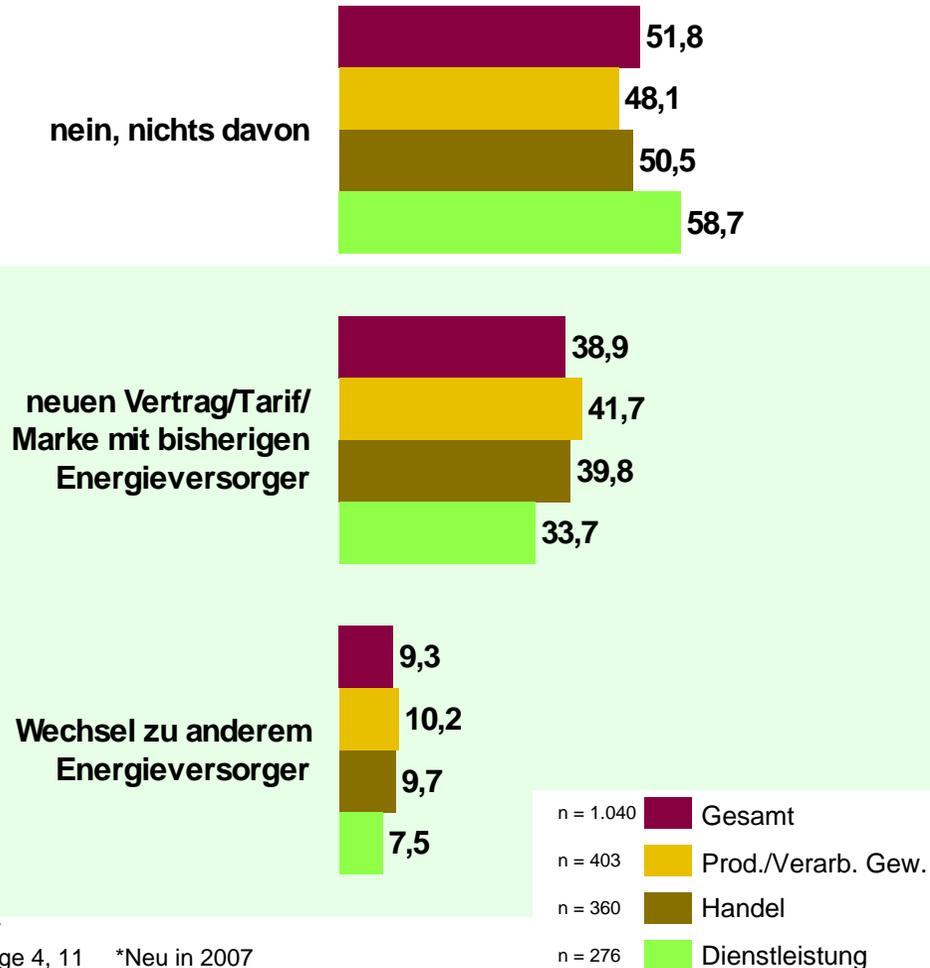
Stromversorger im Vergleich

Kundenbindungsindex

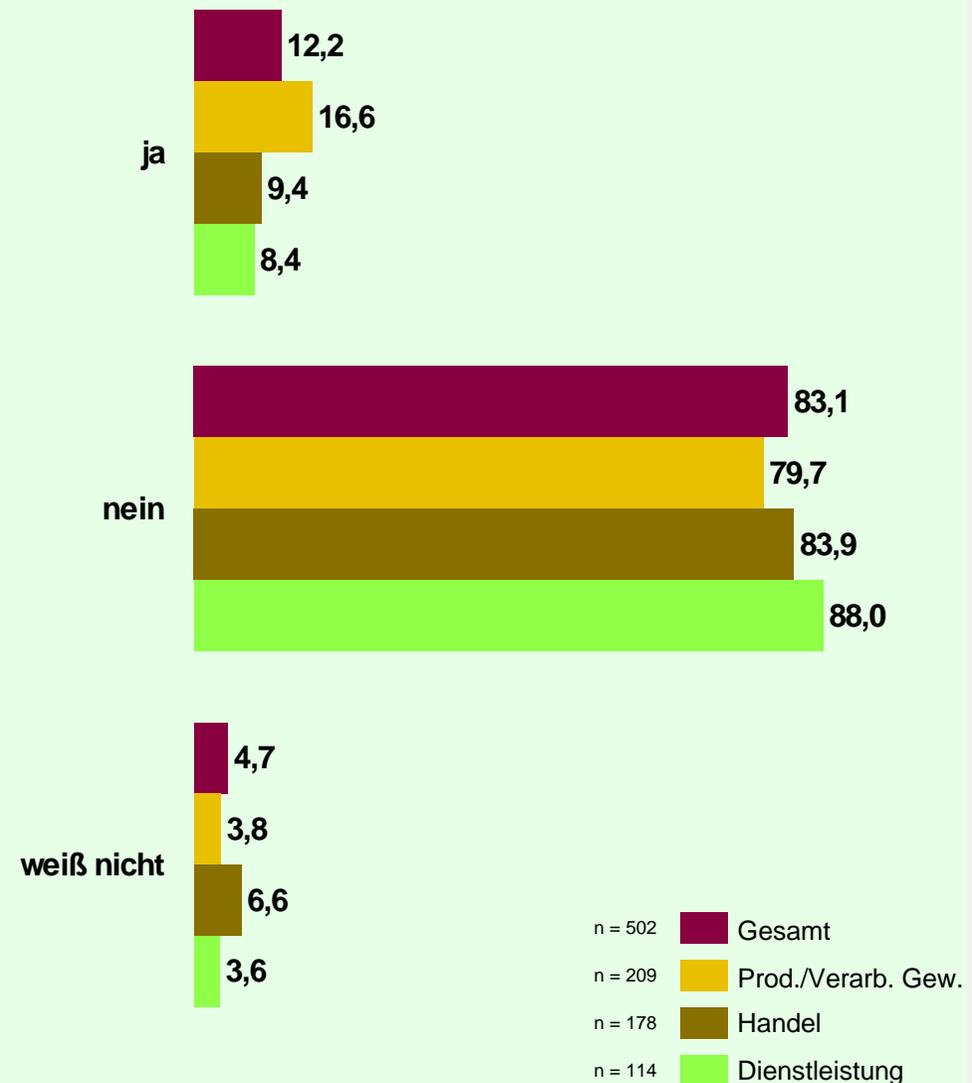
Maf-Diff-Scaling

Letzte Strompreiserhöhung

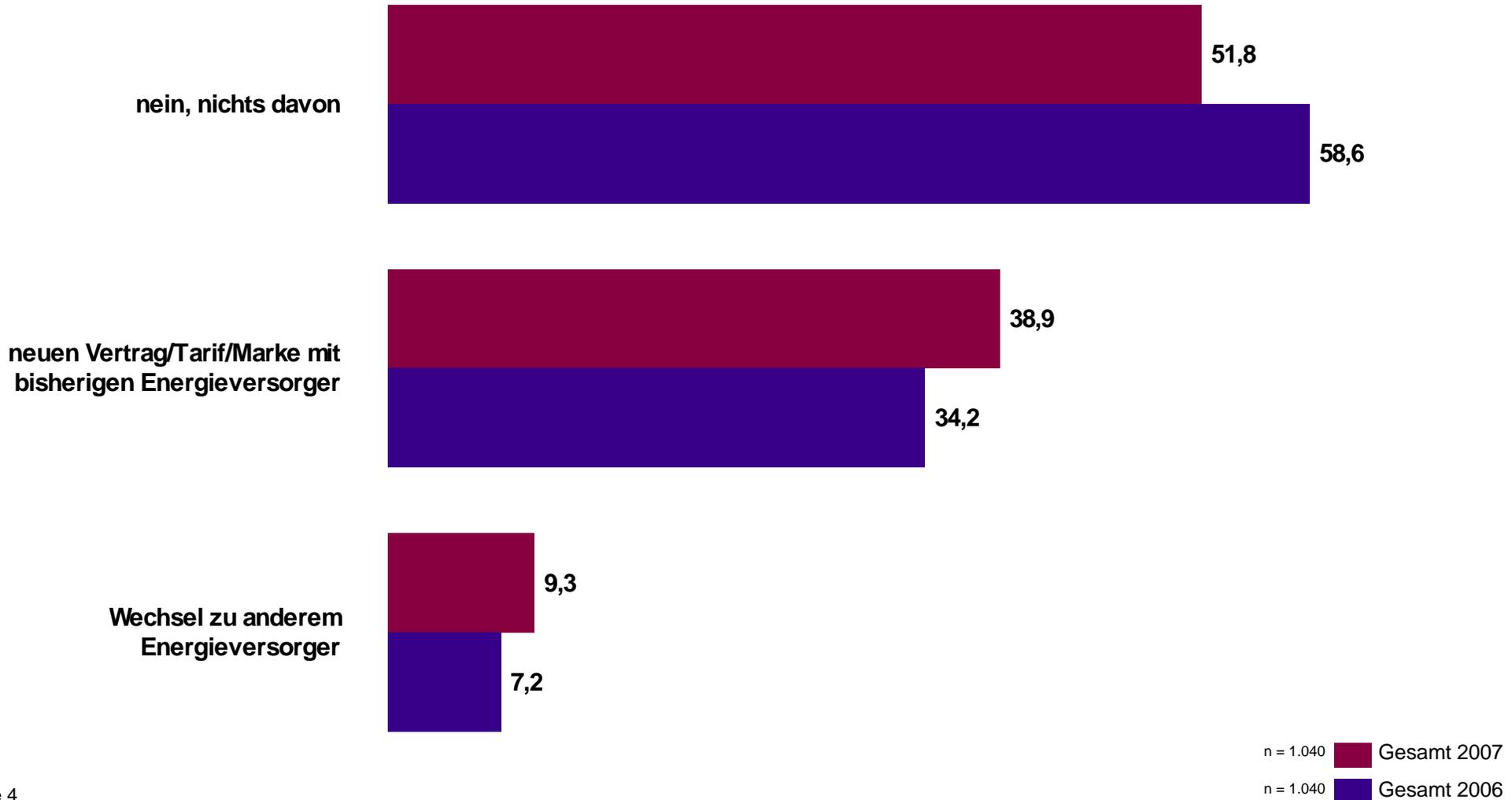
Hat Ihr Betrieb unabhängig von Betriebsgründung oder Umzügen seit der Öffnung des Strommarktes 1998 einen neuen Tarif bzw. Vertrag bei Ihrem Stromversorger abgeschlossen, oder haben Sie zu einer neuen Marke Ihres Stromversorgers gewechselt, oder sind Sie zu einem anderen Stromversorger gewechselt?



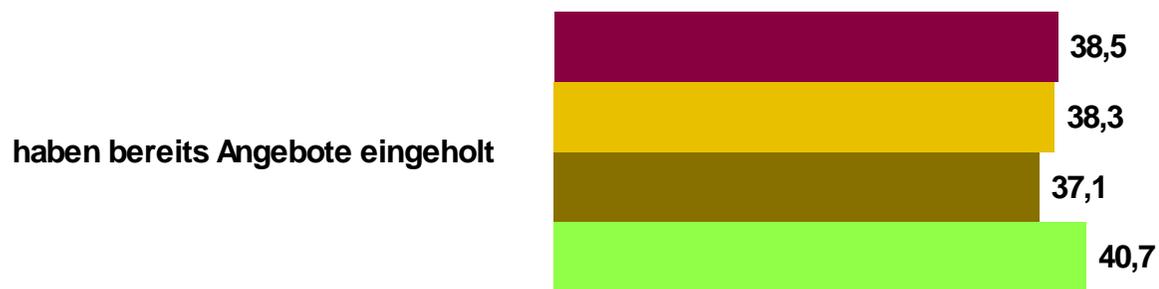
Haben Sie sich für ein Ökostromprodukt entschieden?*



Hat Ihr Betrieb unabhängig von Betriebsgründung oder Umzügen seit der Öffnung des Strommarktes 1998 einen neuen Tarif bzw. Vertrag bei Ihrem Stromversorger abgeschlossen, oder haben Sie zu einer neuen Marke Ihres Stromversorgers gewechselt, oder sind Sie zu einem anderen Stromversorger gewechselt?



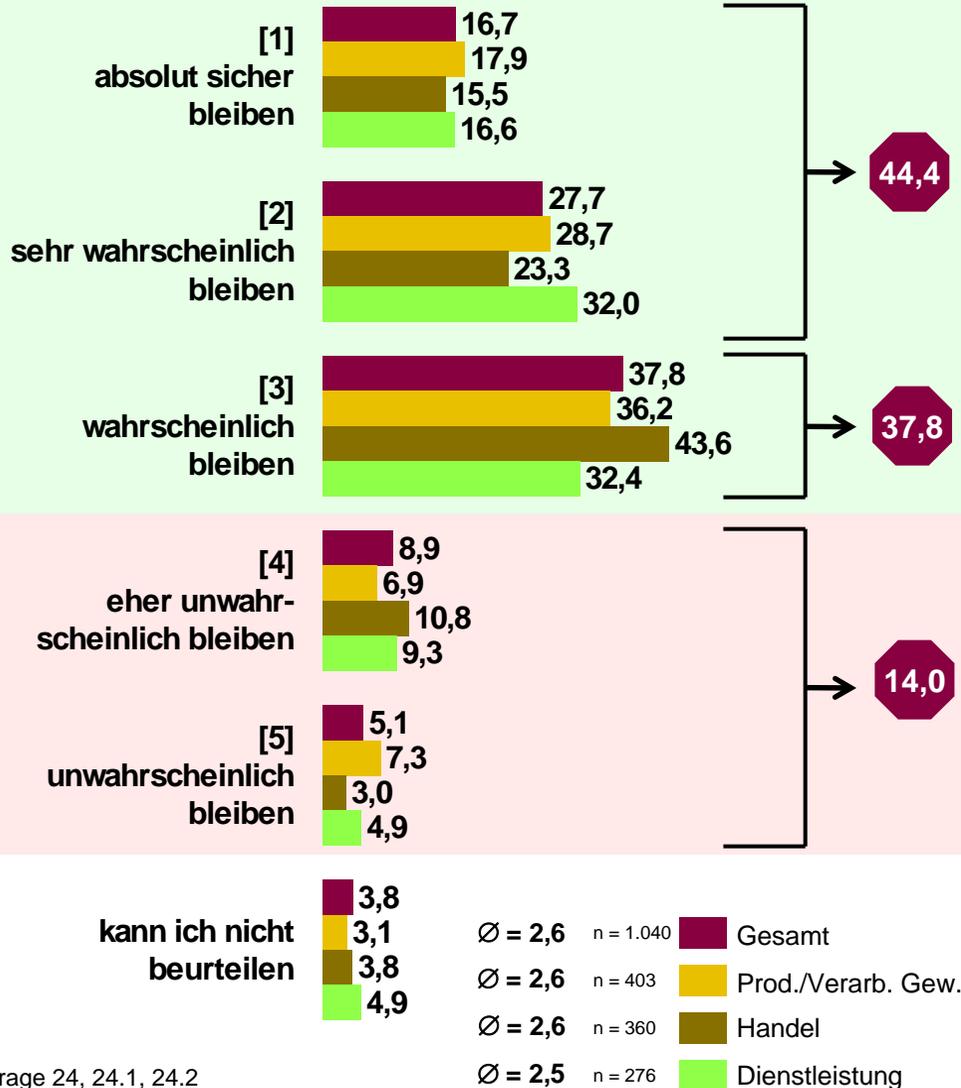
Haben Sie in Ihrem Unternehmen seit der Öffnung des Strommarktes bereits die Angebote verschiedener Stromversorger eingeholt oder beabsichtigen Sie dies in den nächsten 6 Monaten zu tun?



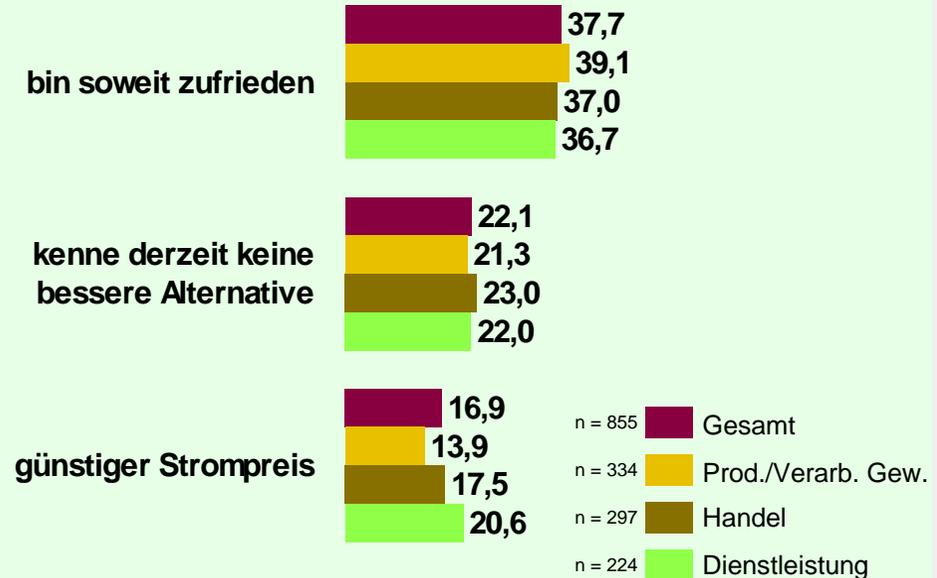
n = 1.040 Gesamt
n = 403 Prod./Verarb. Gew.
n = 360 Handel
n = 276 Dienstleistung

Wahrscheinlichkeit des Verbleibs bei dem Stromversorger

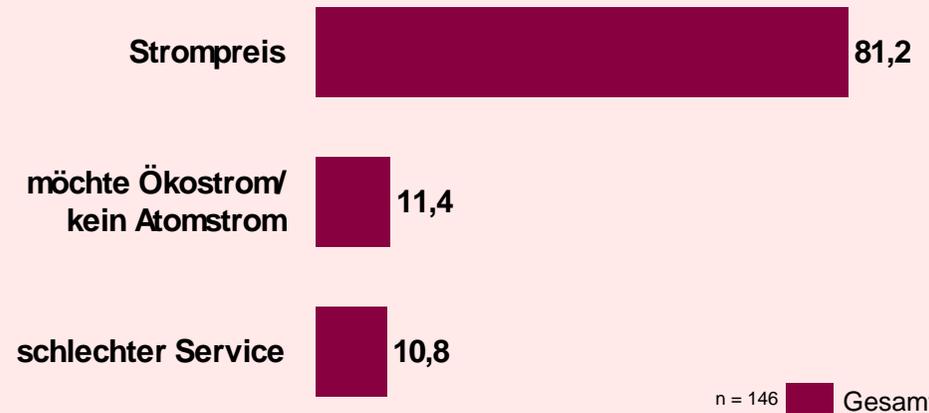
Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde Ihres Stromversorgers bleiben? Werden Sie ...



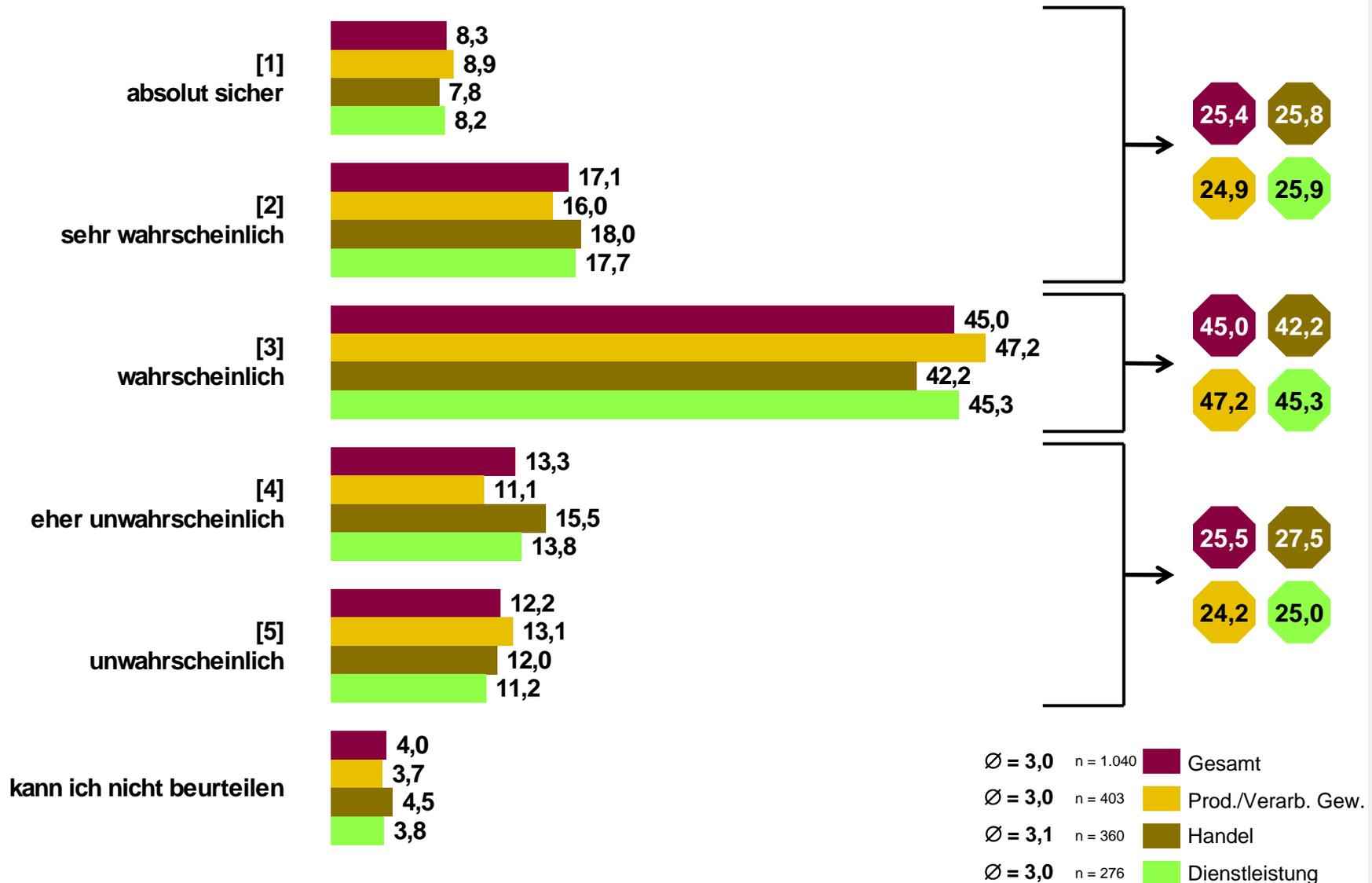
Warum werden Sie bei Ihrem Stromversorger bleiben? (die drei häufigsten Nennungen)



Warum werden Sie Ihren bisherigen Stromversorger wechseln? (die drei häufigsten Nennungen)

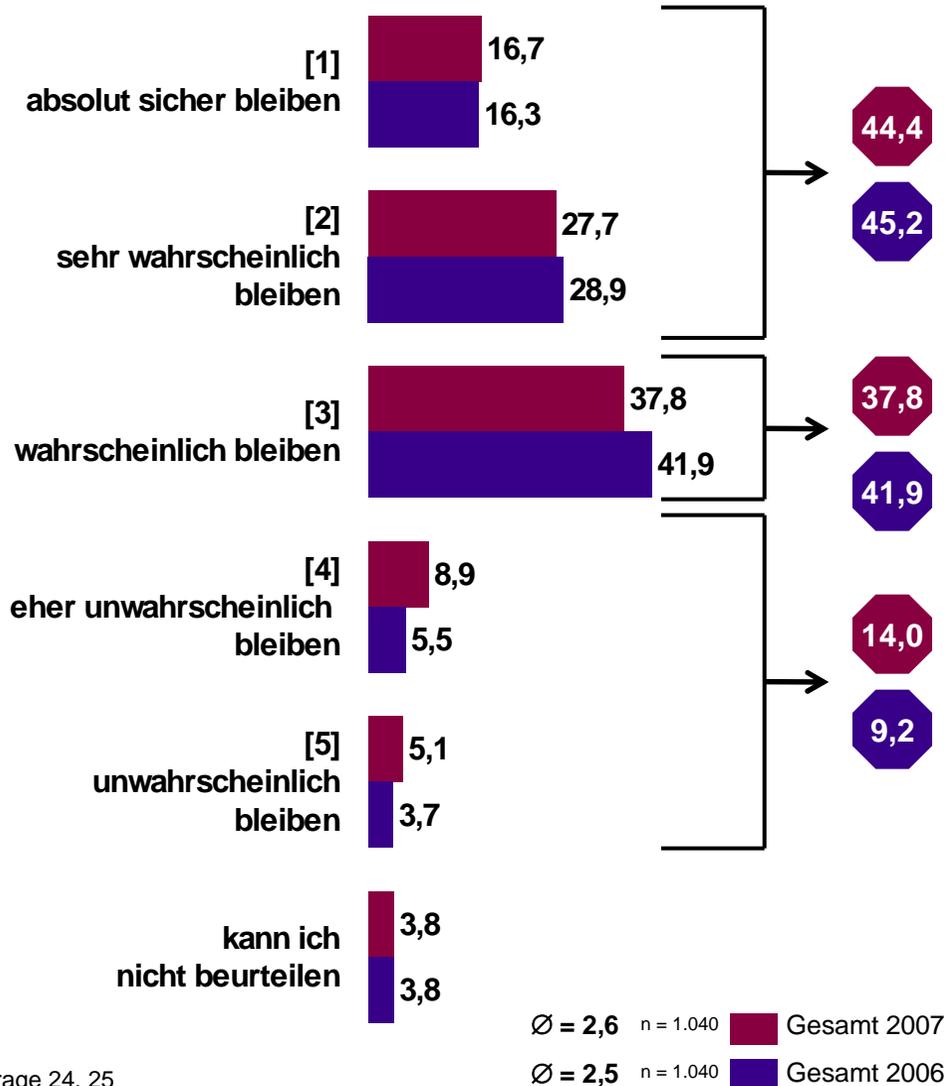


Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren Stromversorger empfehlen würden? Wäre es ...

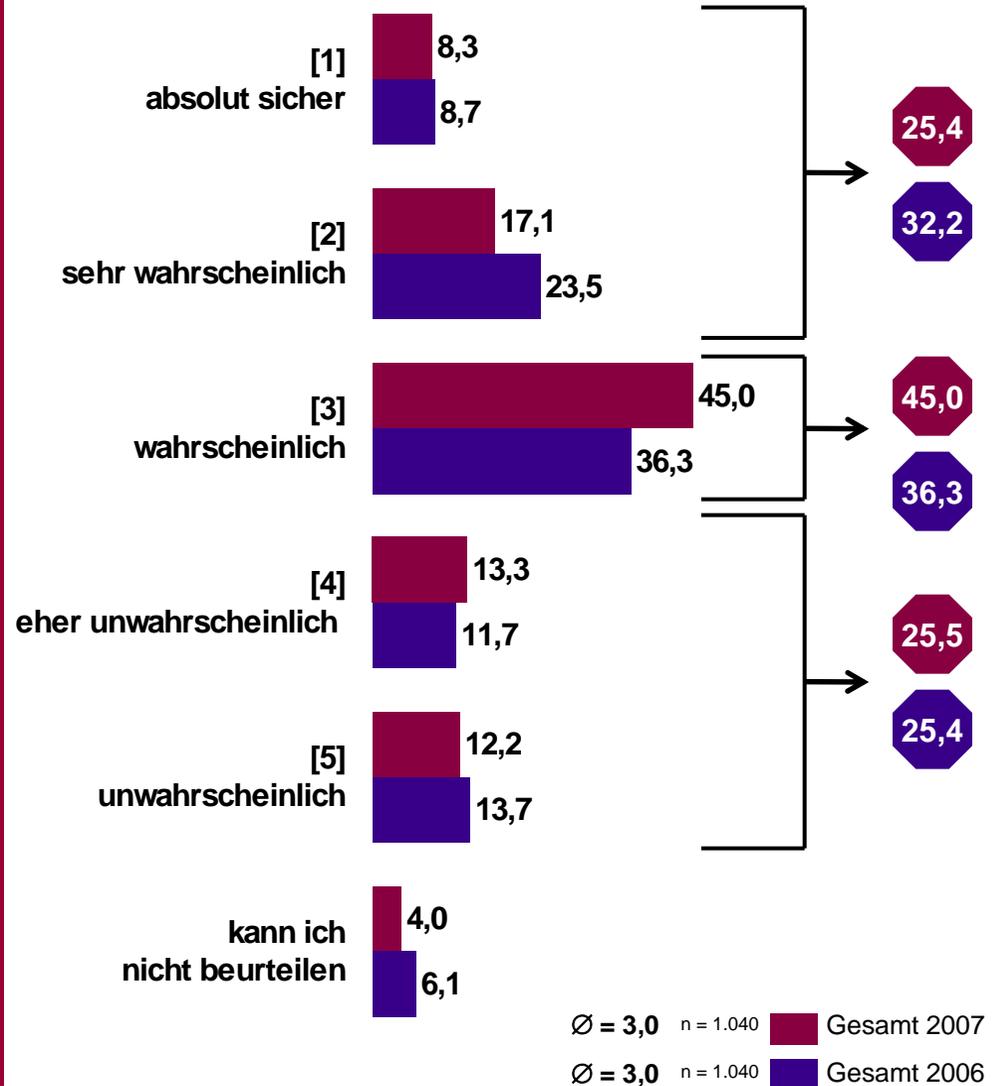


Verbleibswahrscheinlichkeit und Weiterempfehlung – Jahresvergleich

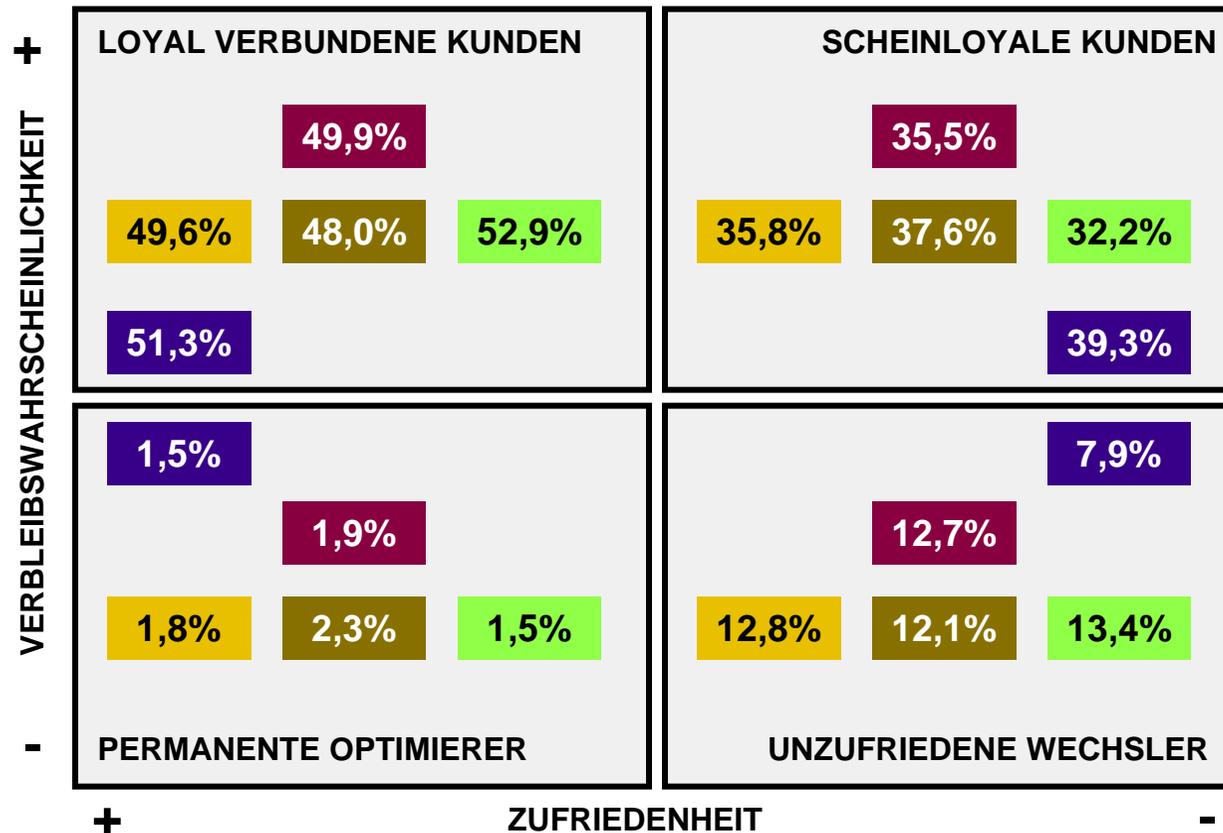
Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde Ihres Stromversorgers bleiben? Werden Sie ...



Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren Stromversorger empfehlen würden? Wäre es ...



Für das Marketing ist die Kenntnis über die quantitative Verteilung der Kunden auf die vier Felder des Zufriedenheits-Bindungs-Tableaus besonders wichtig. Generelles Ziel muss die Erhöhung des Anteils der loyal verbundenen Kunden sein! Dazu sind die Bestimmungsfaktoren der Kundengruppen zu identifizieren, um daraufhin effiziente Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten. Dieses Tableau dient darüber hinaus der zukünftigen Kontrolle des Erfolges und der quantitativen Effizienz eingeleiteter Verbesserungsmaßnahmen sowie als Frühwarnindikator bzgl. potenzieller Wettbewerbsverschiebungen.

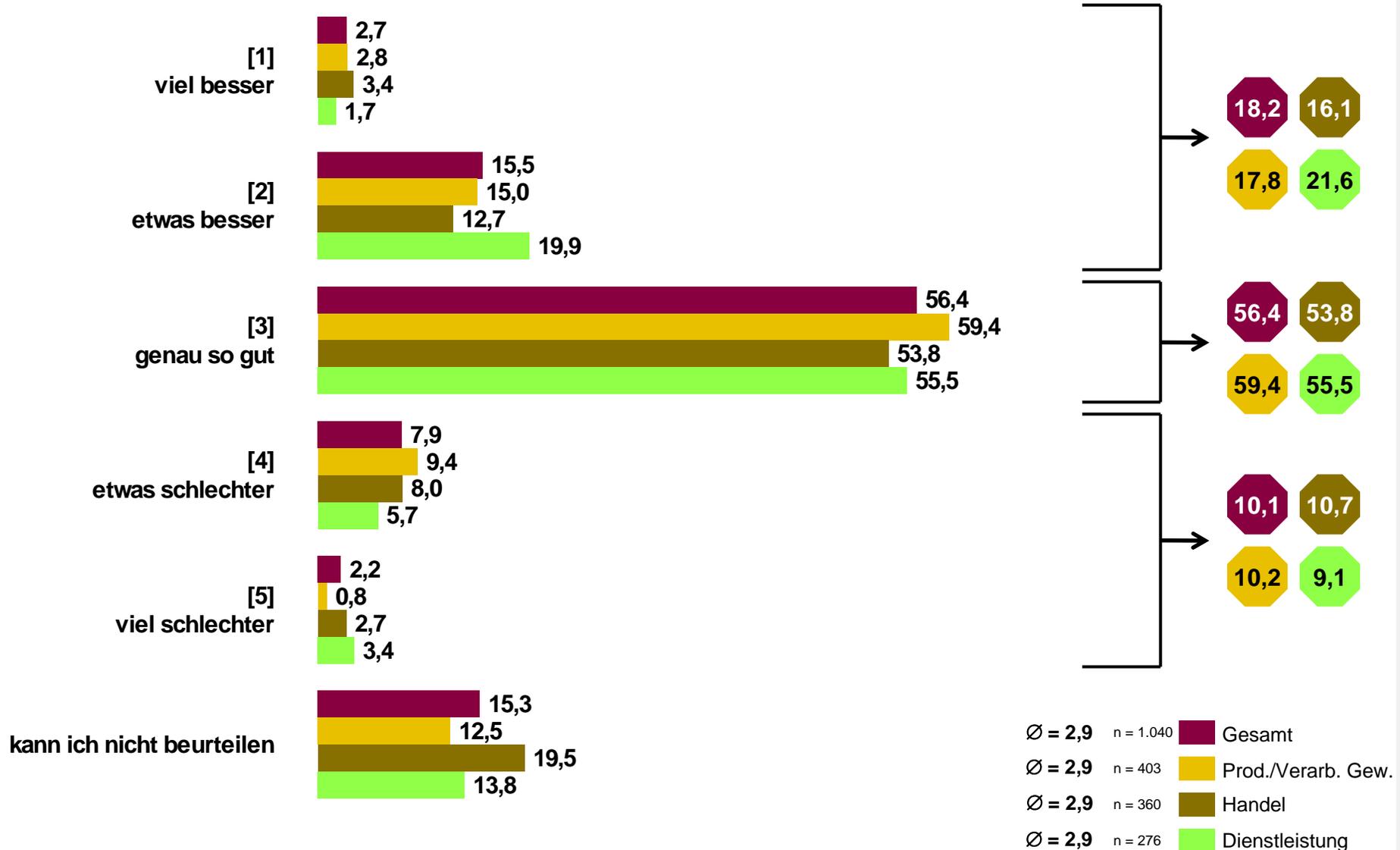


- n = 999 Gesamt
- n = 390 Prod./Verarb. Gew.
- n = 346 Handel
- n = 263 Dienstleistung
- n = 995 Gesamt 2006

Kundenzufriedenheit:
Zusammenfassung der Bewertung 1 + 2
sowie 3 bis 5

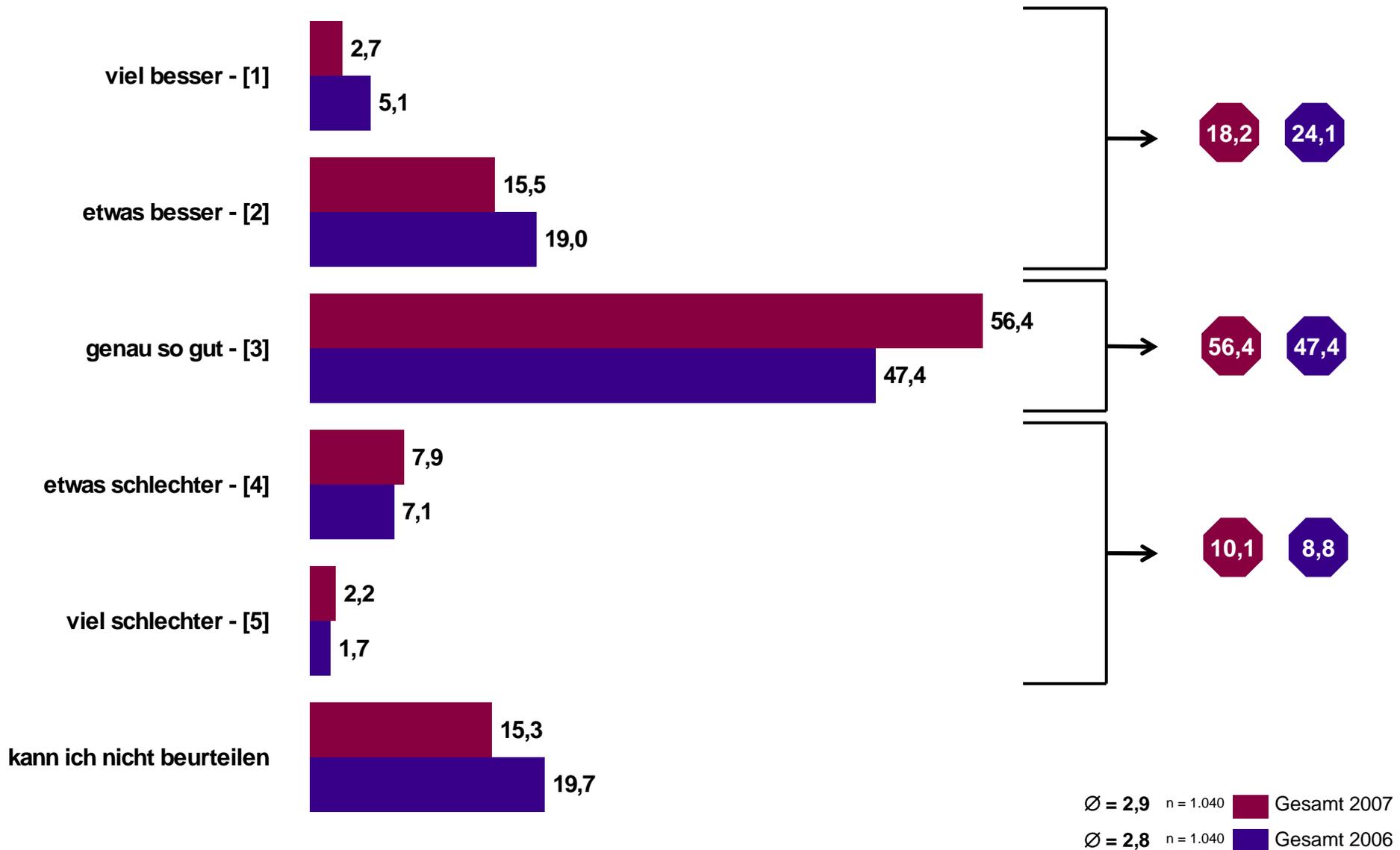
Verbleibswahrscheinlichkeit:
Zusammenfassung der Bewertung 1 bis 3
sowie 4 + 5

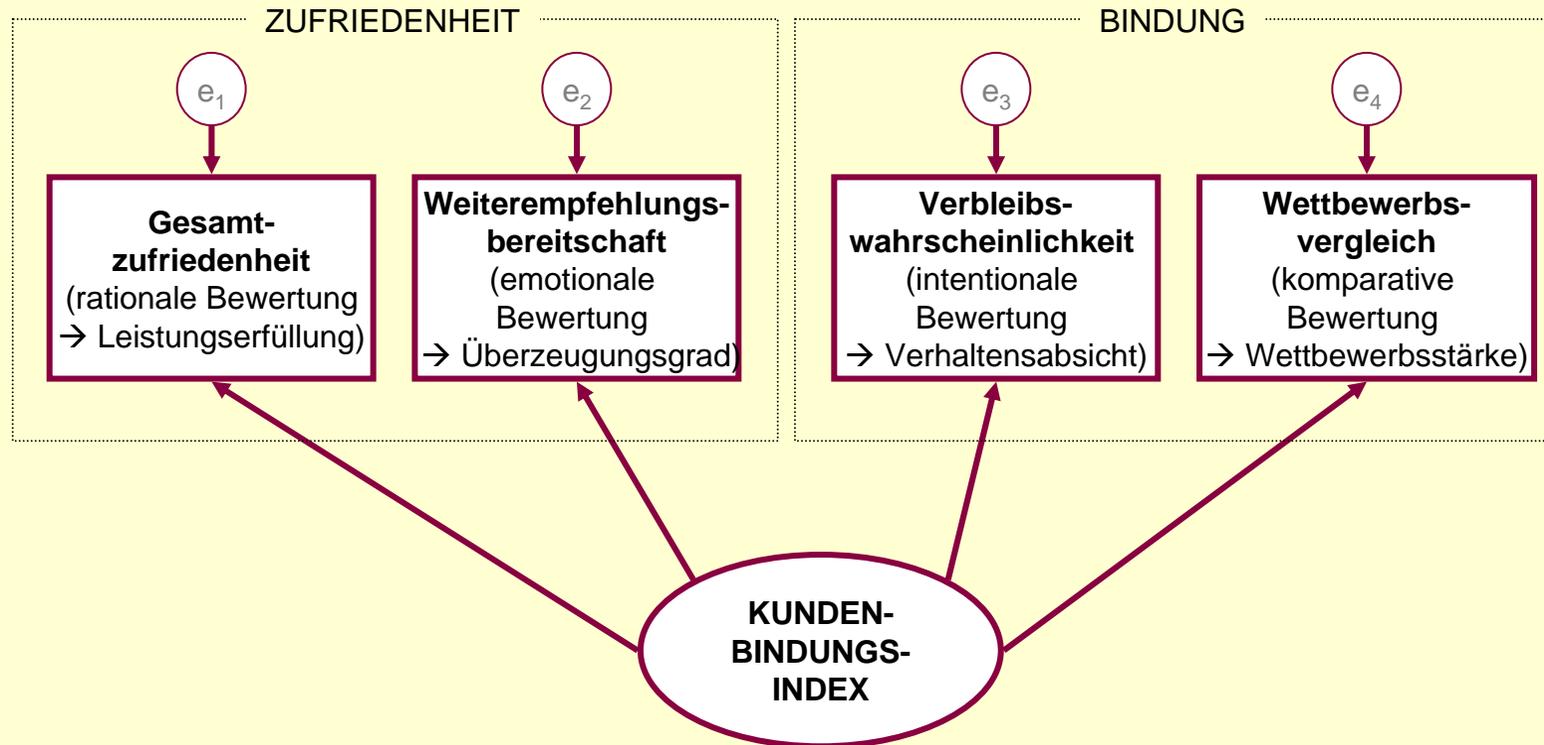
Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

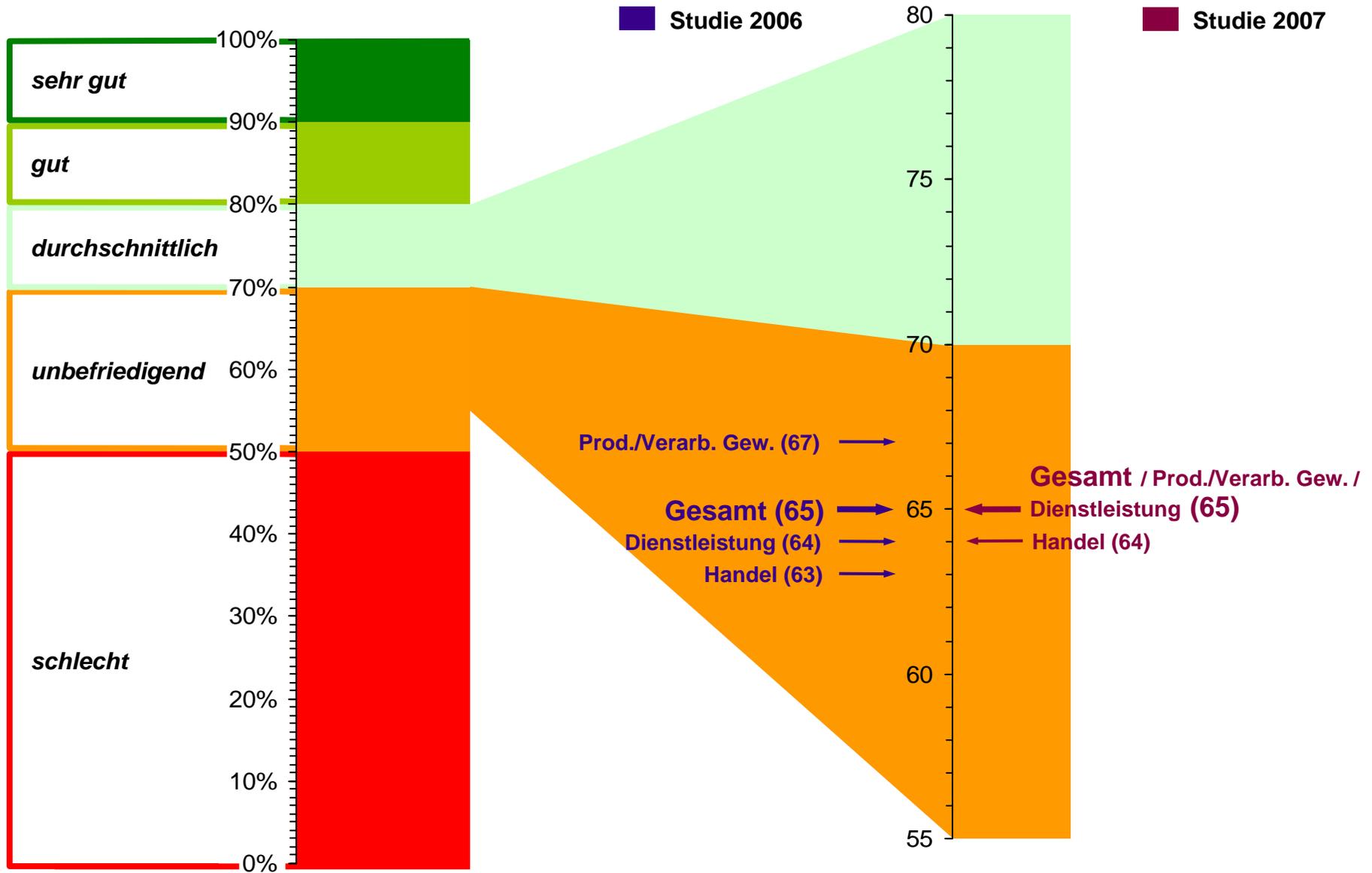


Stromversorger im Vergleich – Jahresvergleich

Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?







Max-Diff-Scaling – Quantifizierung der Relevanz ausgewählter Merkmale

- einer der günstigsten Energieversorger in Deutschland
- nachvollziehbare Preis- und Tarifgestaltung
- bietet auch Ökostrom an
- bietet neben Strom auch Erdgas, Wasser, Telefon und Internet an
- preisreduzierter Onlinevertrag (keine pers. Kontakte, Online-Rechnung etc.)
- persönlicher Kontakt zum Energieversorger vor Ort möglich
- Umfangreiche Beratungsangebote rund um das Thema Energie
- bietet monatlich kündbare Verträge an
- zuverlässiger Energielieferant
- berücksichtigt Umweltbelange
- verzichtet auf Atomenergie
- angesehener Energieversorger
- vertrauenswürdiges Unternehmen
- Energieversorger, der in meiner Region Arbeitsplätze sichert
- Energieversorger, der Bildung, Soziales, Kultur und Sport in der Region fördert
- Energieversorger, der auch in Zukunft für eine sichere Versorgung sorgt
- Energieversorger, der für meine Branche maßgeschneiderte Beratungs- bzw. Produktangebote bereithält
- Energieversorger, der bei der Vertragsgestaltung meine betriebliche Situation berücksichtigt

12- bis 18-malige Abfrage
variierender 3er-Sets

Ich nenne Ihnen nun drei Eigenschaften, die einen Energieversorger auszeichnen können.

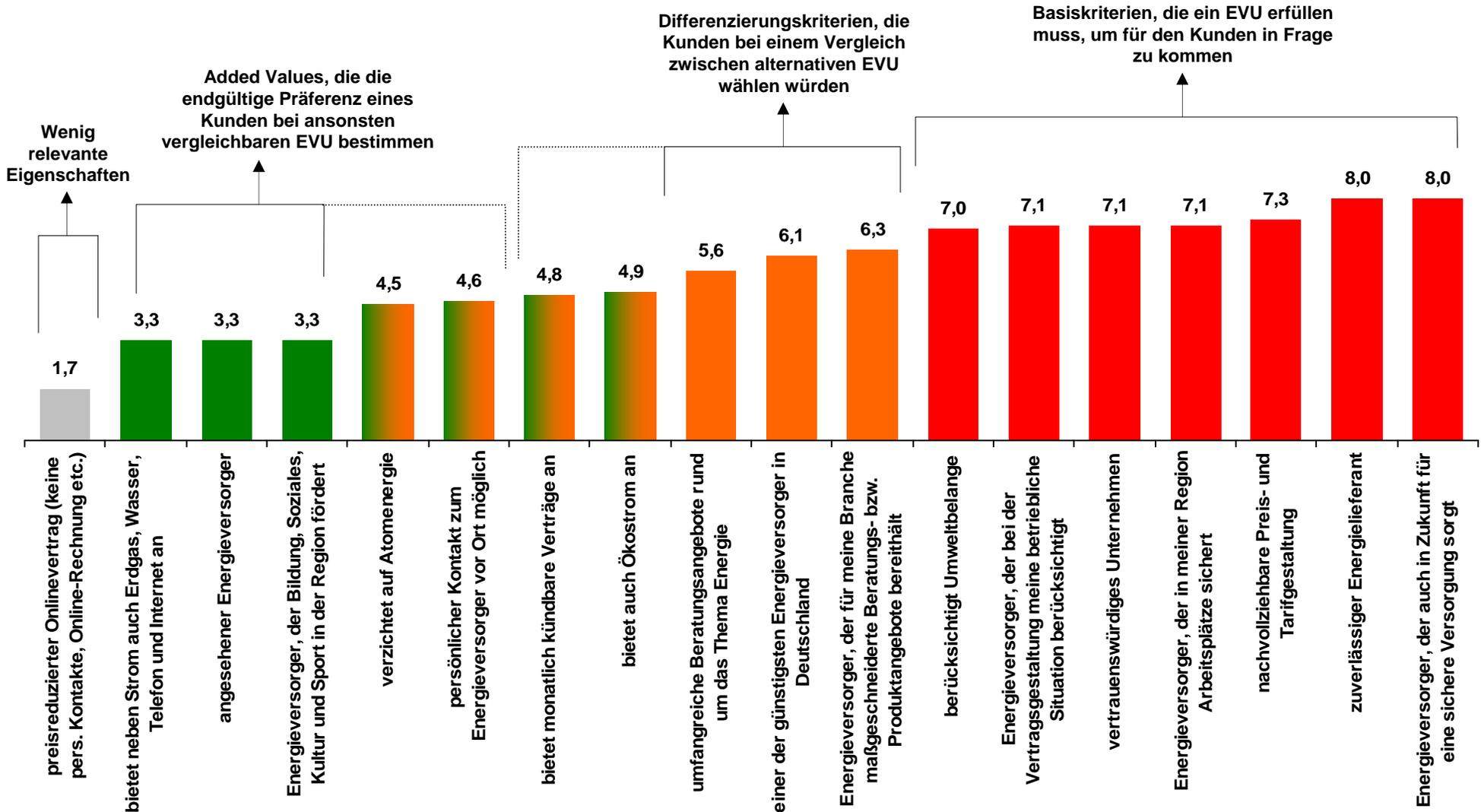
- (A) Wenn Sie sich auf folgende drei Eigenschaften konzentrieren, welche der Eigenschaften halten Sie für die Wichtigste?
(B) Und welche für die Unwichtigste?*

Eigenschaften	Best	Worst
zuverlässiger Energielieferant	(x)	()
bietet monatlich kündbare Verträge an	()	()
verzichtet auf Atomenergie	()	(x)

Analyse

Ableitung der prozentualen Relevanz der einzelnen Eigenschaften mittels einer hierarchischen Bayes Regression.

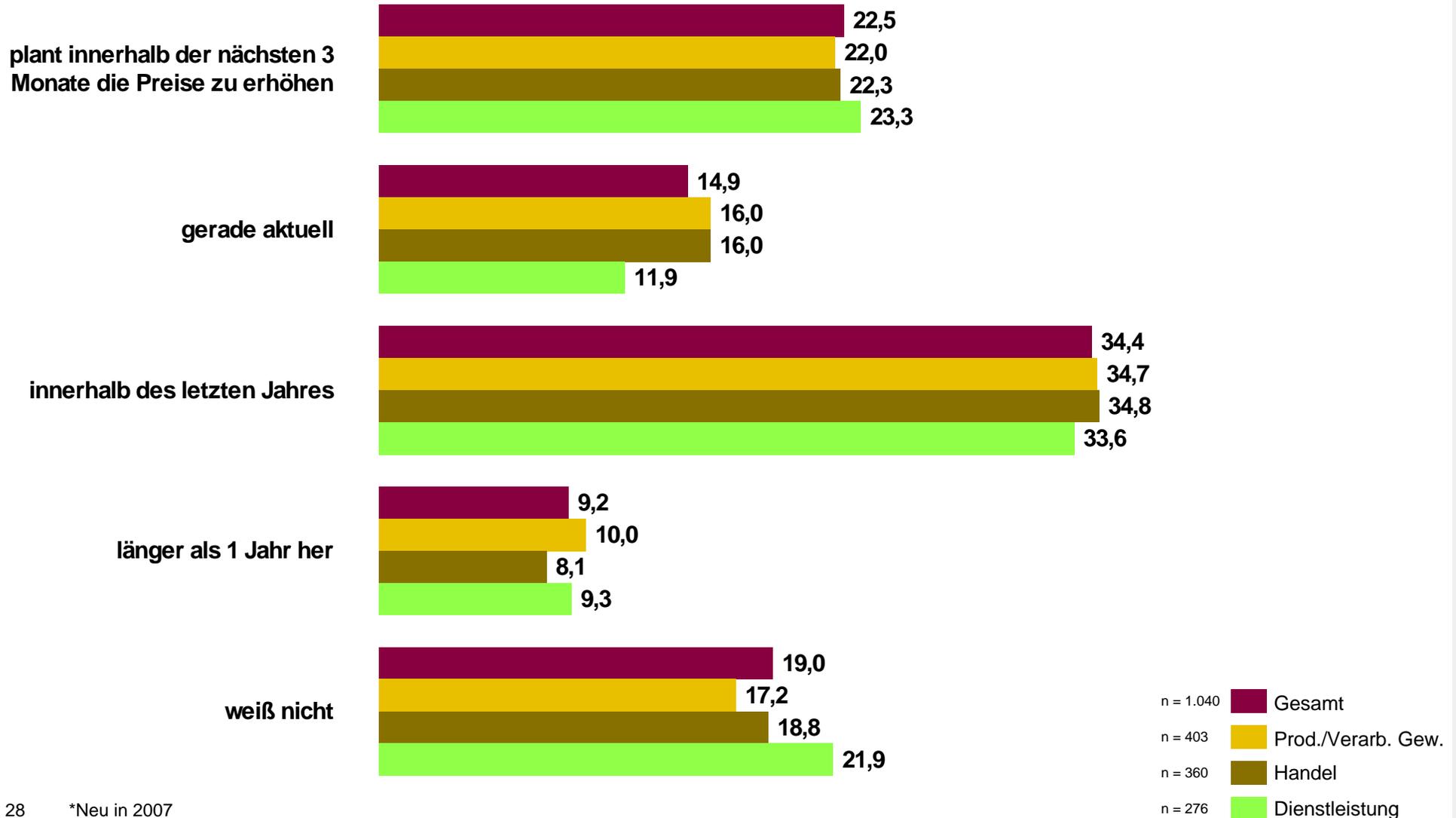
Worauf würden Kunden achten, wenn Sie ihr EVU wählen?



Frage 16

Angaben: Relevanz der Eigenschaften in Prozent – Summe = 100%

Wann hat Ihr Energieversorger das letzte Mal die Strompreise erhöht?*



Frage 28 *Neu in 2007

Angaben in Prozent

Erdgasbezug

Wechselverhalten im Erdgasmarkt

Zufriedenheit mit der Versorgungssicherheit – Erdgas

Bewertung des Preis-Leistungsverhältnis – Erdgas

Gesamtzufriedenheit – Erdgas

Verbleibswahrscheinlichkeit – Erdgas

Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit – Erdgas

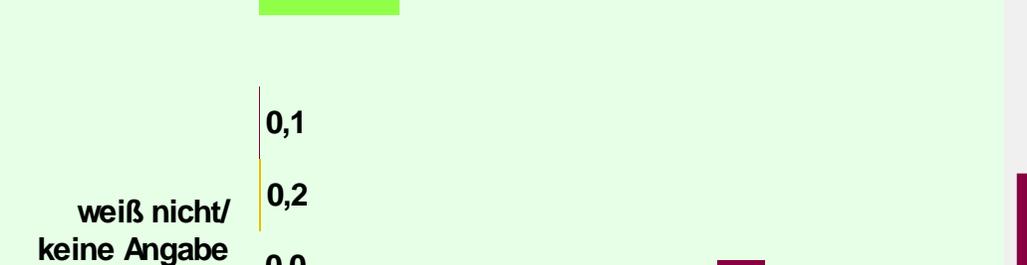
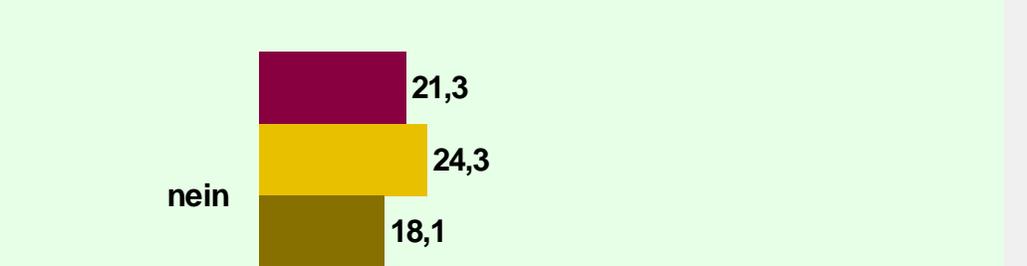
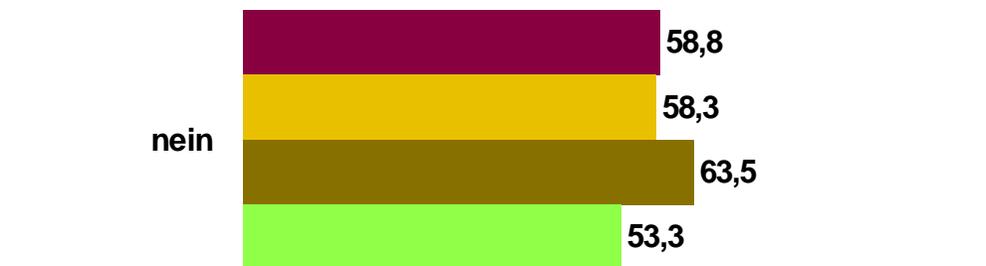
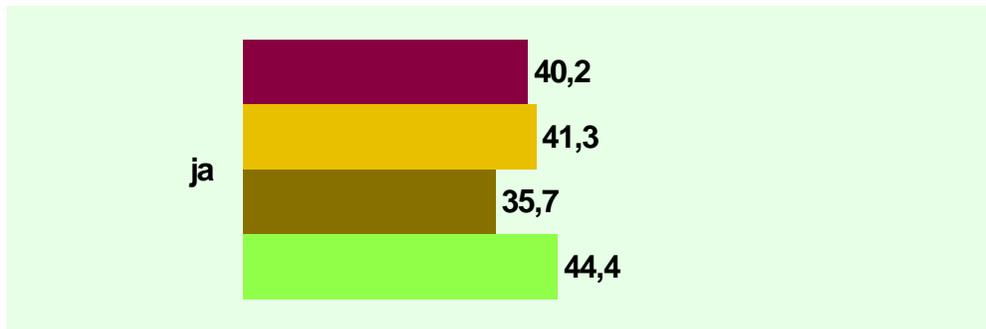
Erdgasversorger im Vergleich

Kundenbindungsindex – Erdgas

Letzte Preiserhöhung für Erdgas

Bezieht Ihr Unternehmen auch Erdgas?

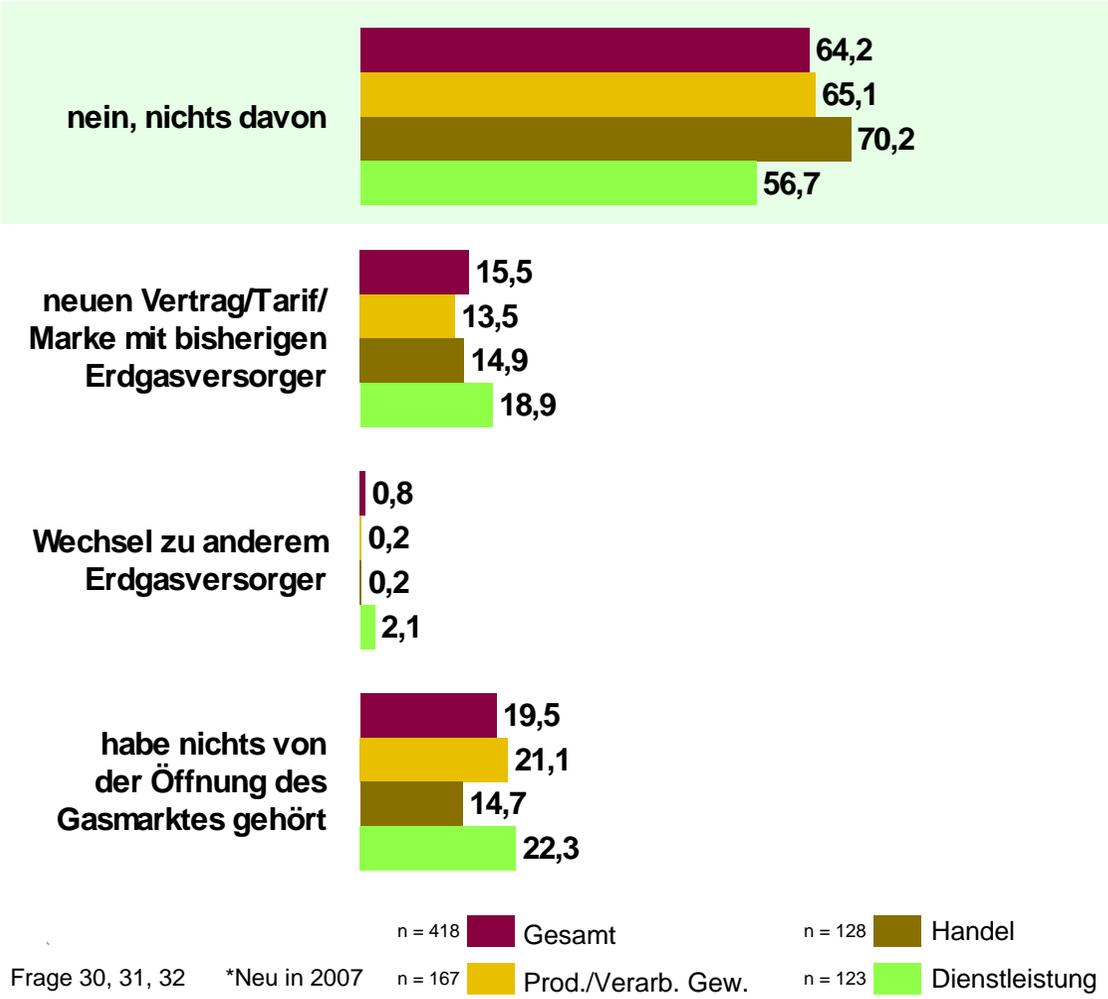
Bezieht Ihr Unternehmen Erdgas ebenfalls bei Ihrem Stromversorger?



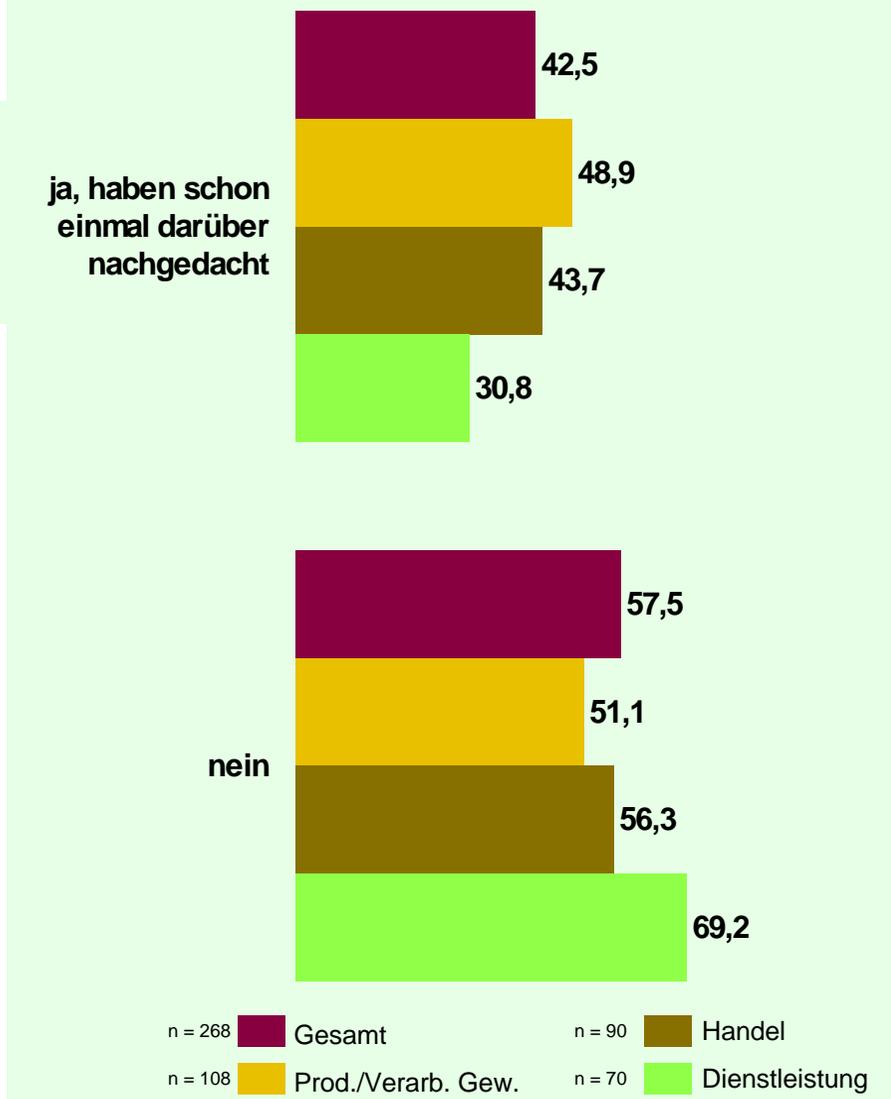
n = 1.040 Gesamt
 n = 403 Prod./Verarb. Gew.
 n = 360 Handel
 n = 276 Dienstleistung

n = 418 Gesamt
 n = 167 Prod./Verarb. Gew.
 n = 128 Handel
 n = 123 Dienstleistung

Hat Ihr Betrieb, unabhängig von Unternehmensgründung oder Umzügen, seit der Öffnung des Erdgasmarktes 2006 einen neuen Tarif bzw. Vertrag bei Ihrem Erdgasversorger abgeschlossen, oder haben Sie zu einer neuen Marke gewechselt, oder sind Sie zu einem anderen Erdgasversorger gewechselt?*



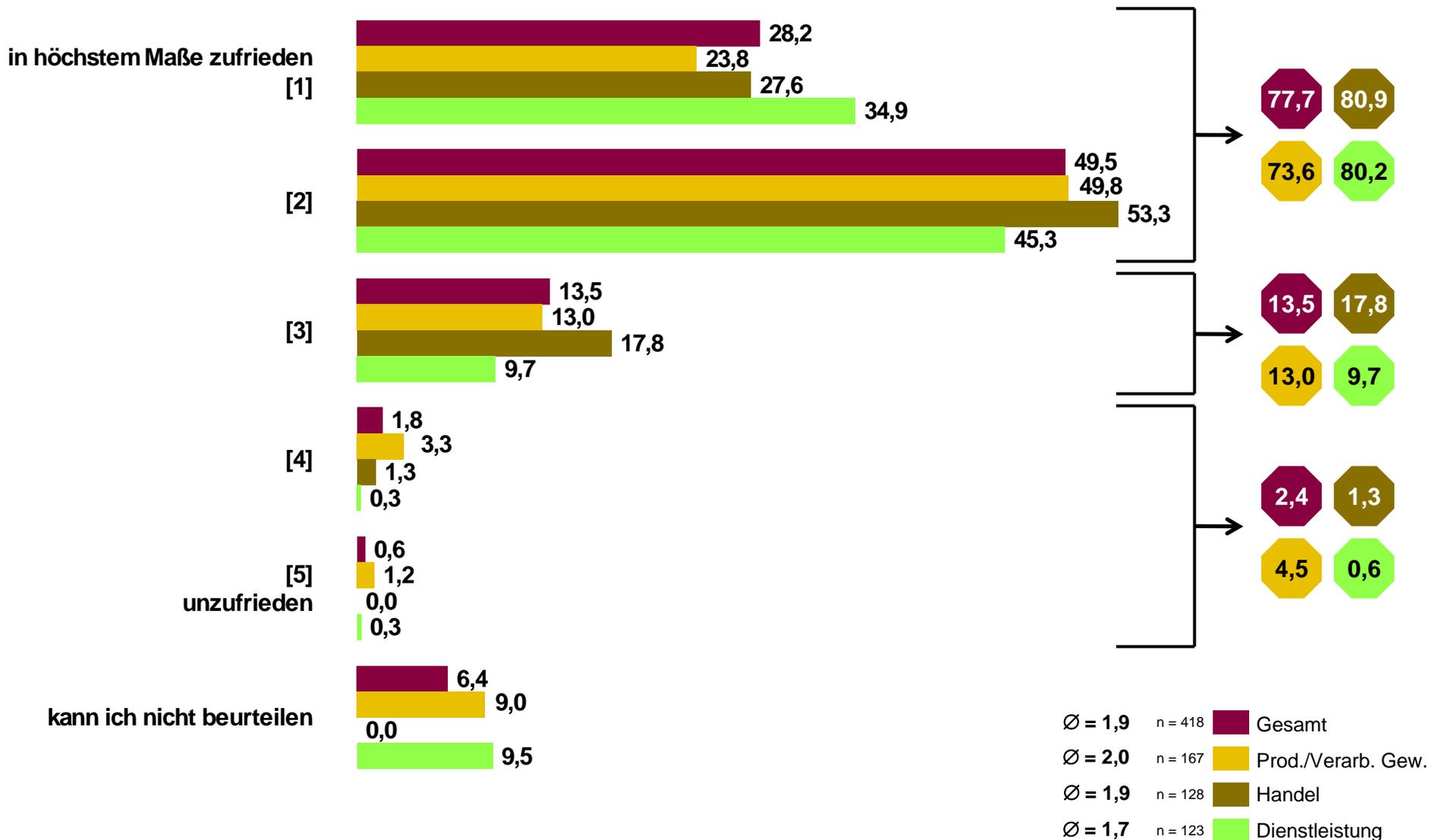
Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, Ihren Erdgasversorger zu wechseln?*



Frage 30, 31, 32
Angaben in Prozent

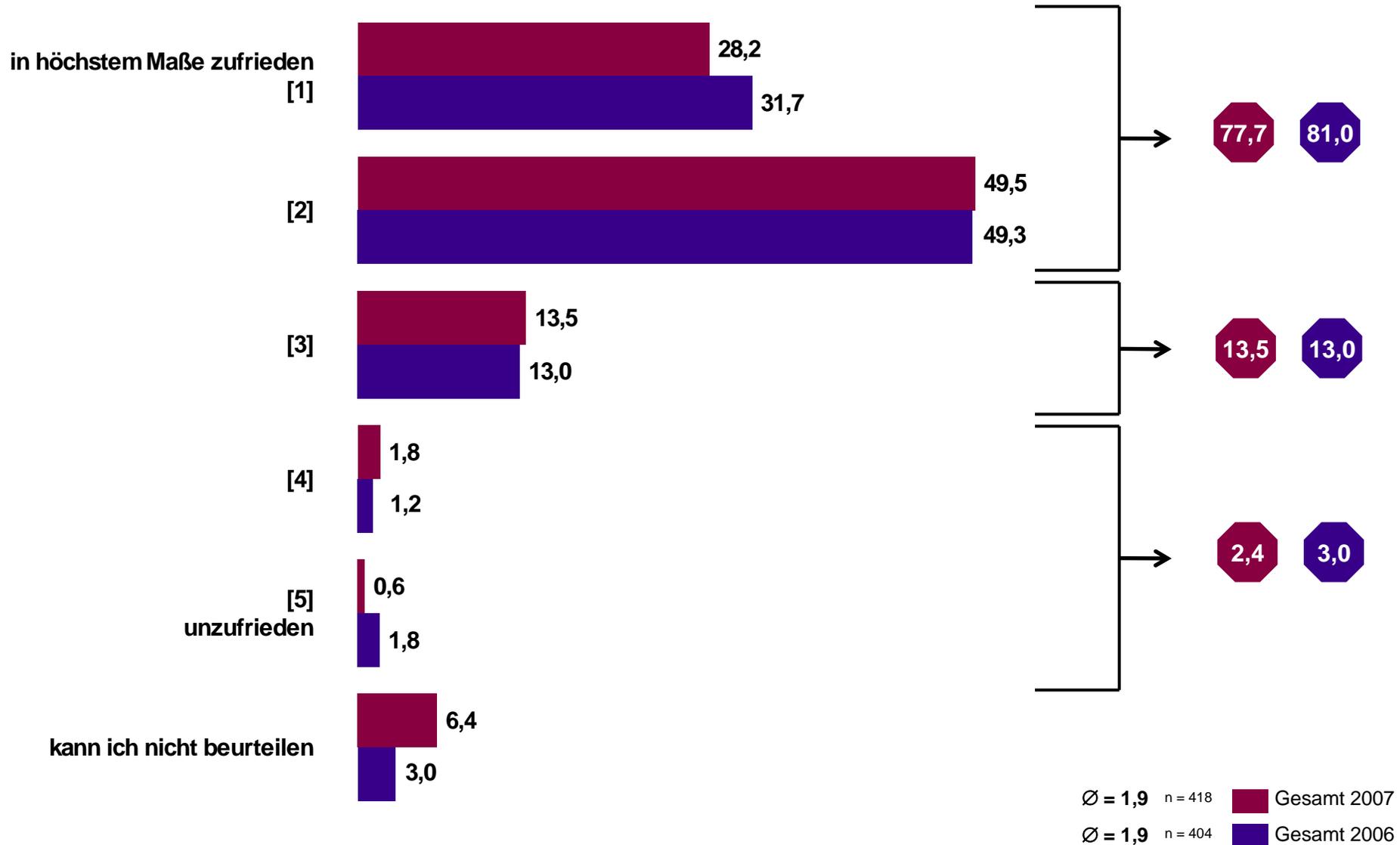
*Neu in 2007

Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung bei Ihrem Energieversorger?

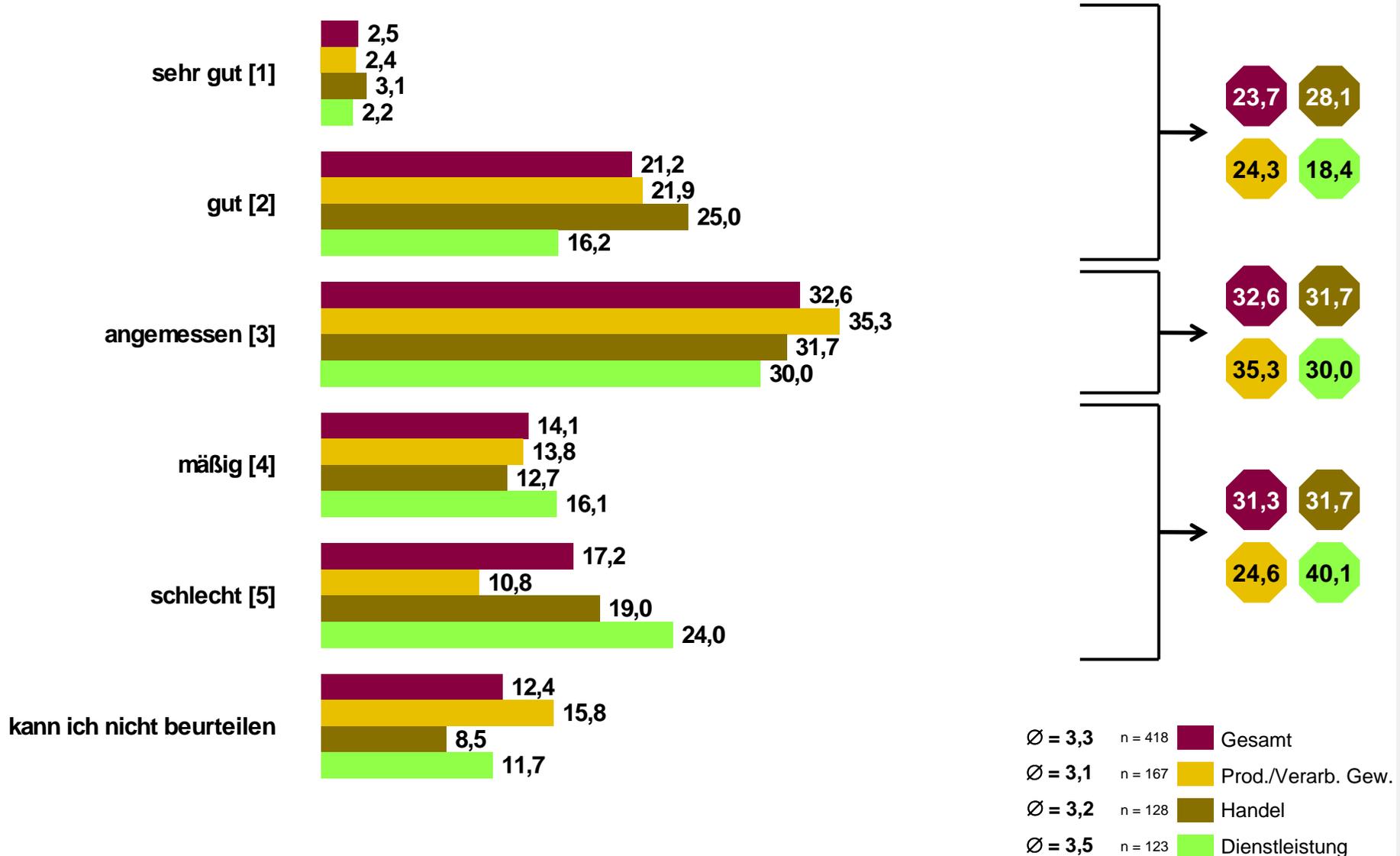


Zufriedenheit mit der Versorgungssicherheit – Erdgas – Vorjahresvergleich

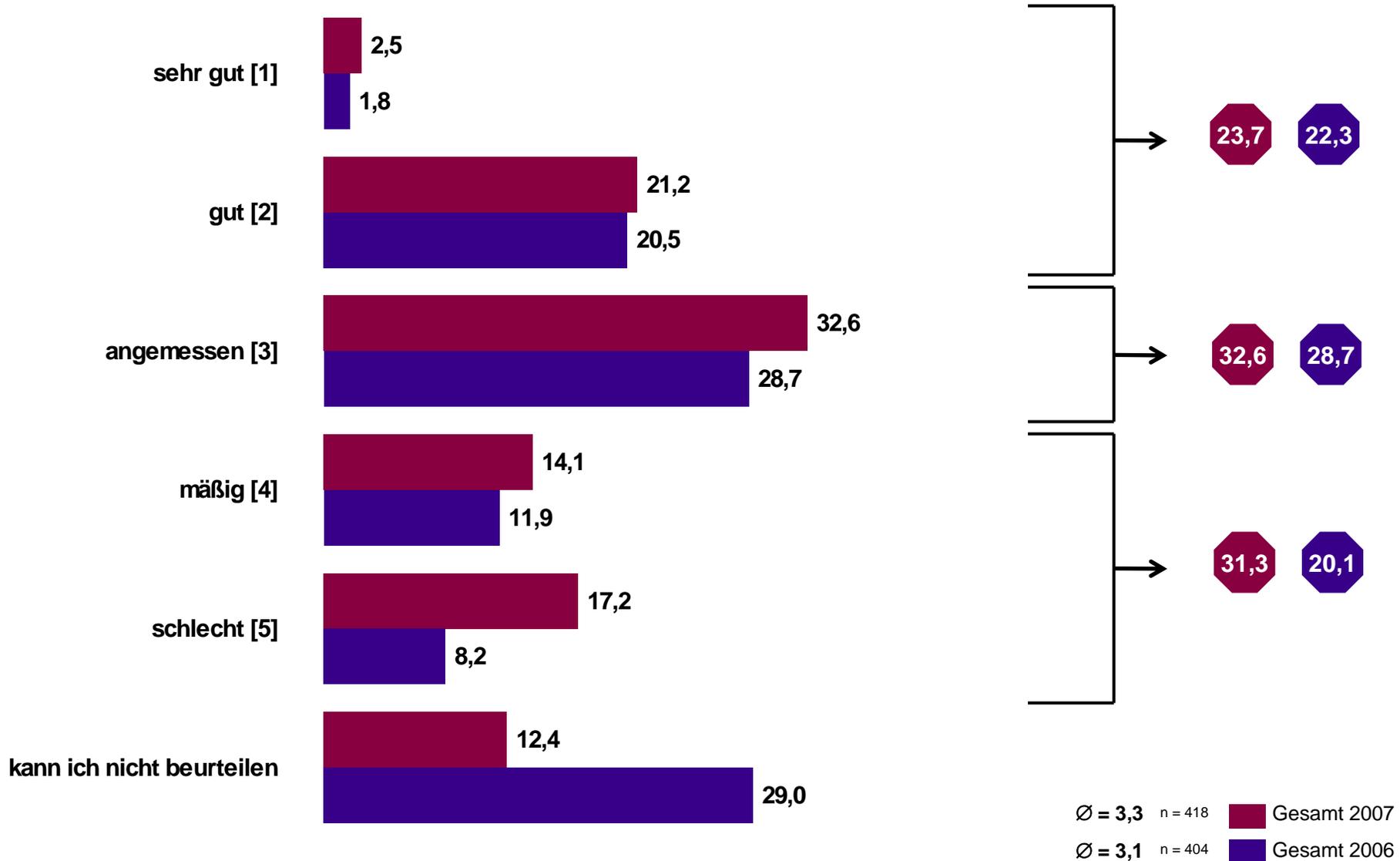
Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung bei Ihrem Energieversorger?



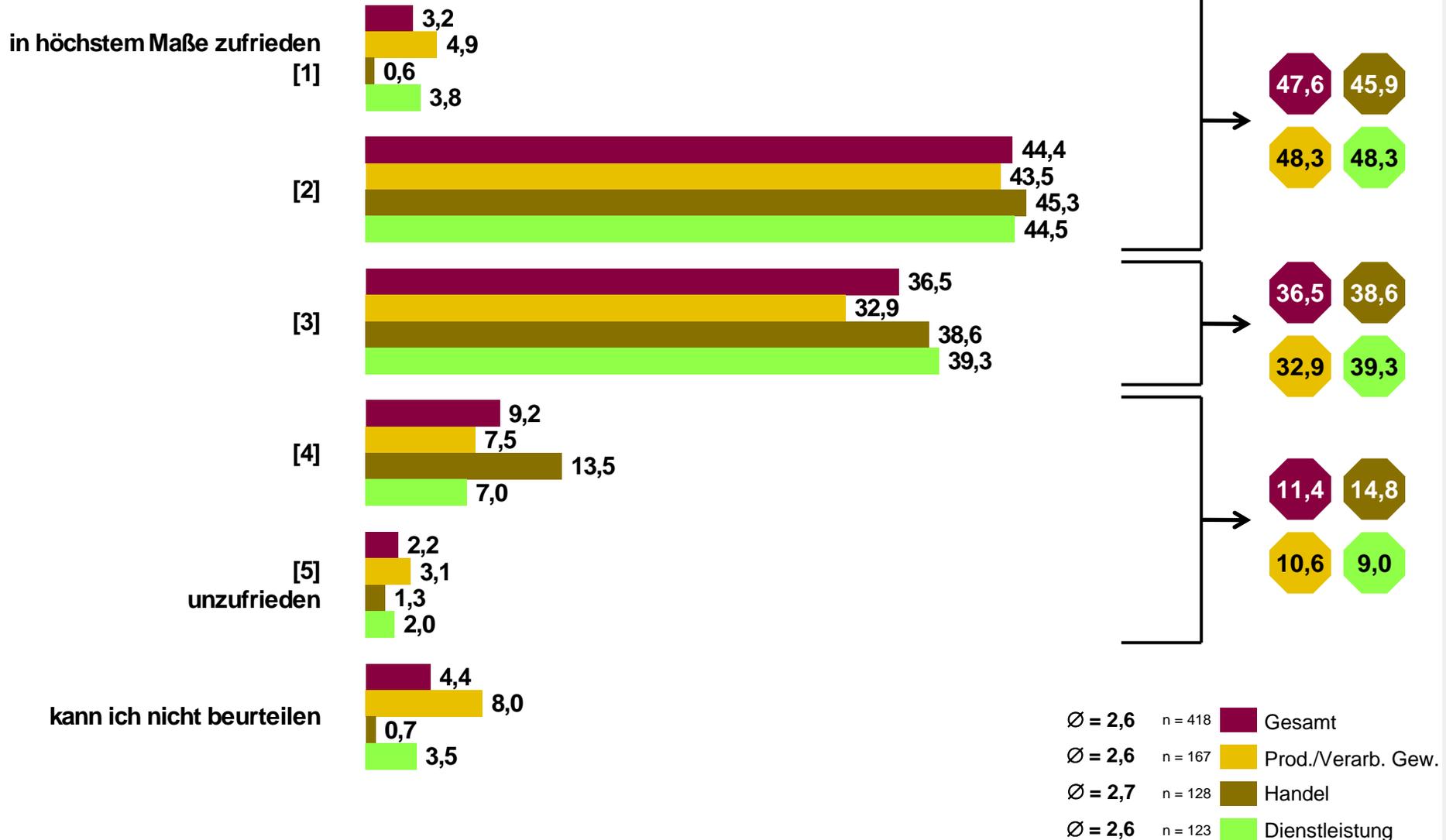
Und ist das Preis-Leistungsverhältnis Ihres Energieversorgers im Bereich Erdgas im Vergleich zu den Preisen anderer Energieversorger aus Ihrer Sicht ...?



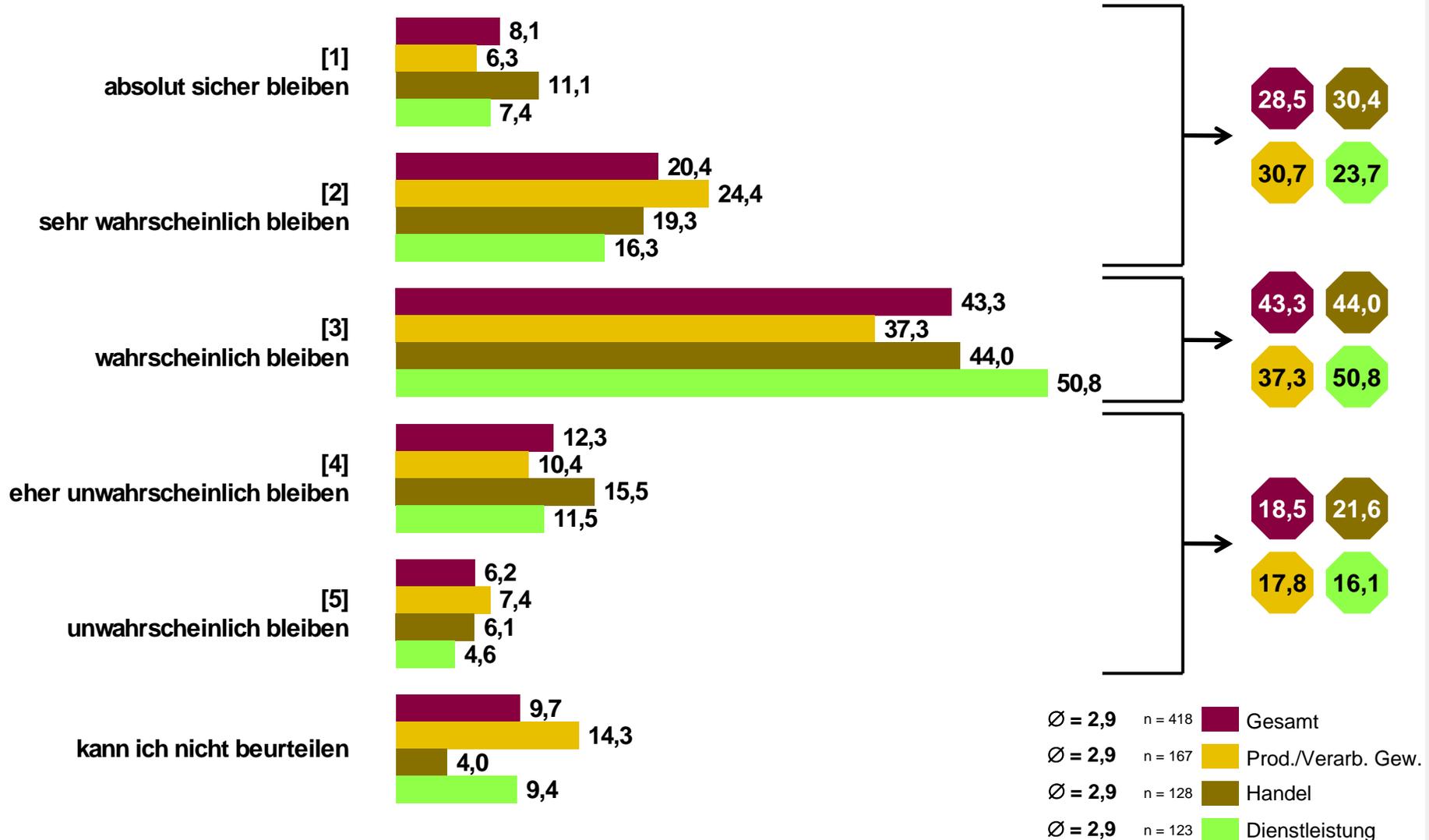
Und ist das Preis-Leistungsverhältnis Ihres Energieversorgers im Bereich Erdgas im Vergleich zu den Preisen anderer Energieversorger aus Ihrer Sicht ...?



Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Erdgasversorger?

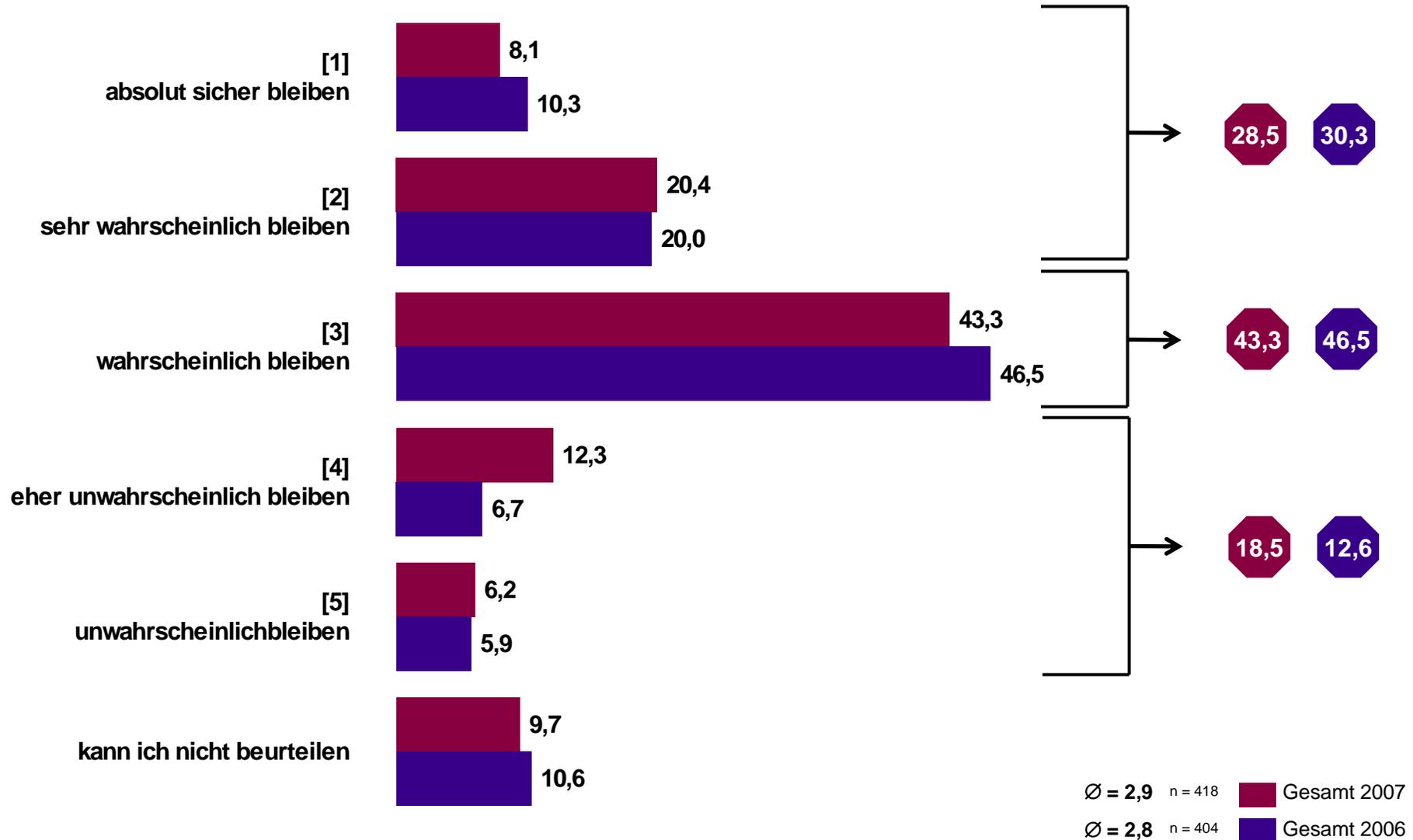


Wenn Sie sich jetzt Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem jetzigen Erdgasversorger vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Erdgasversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie dennoch Kunde Ihres jetzigen Erdgasversorgers bleiben? Wäre es ...?

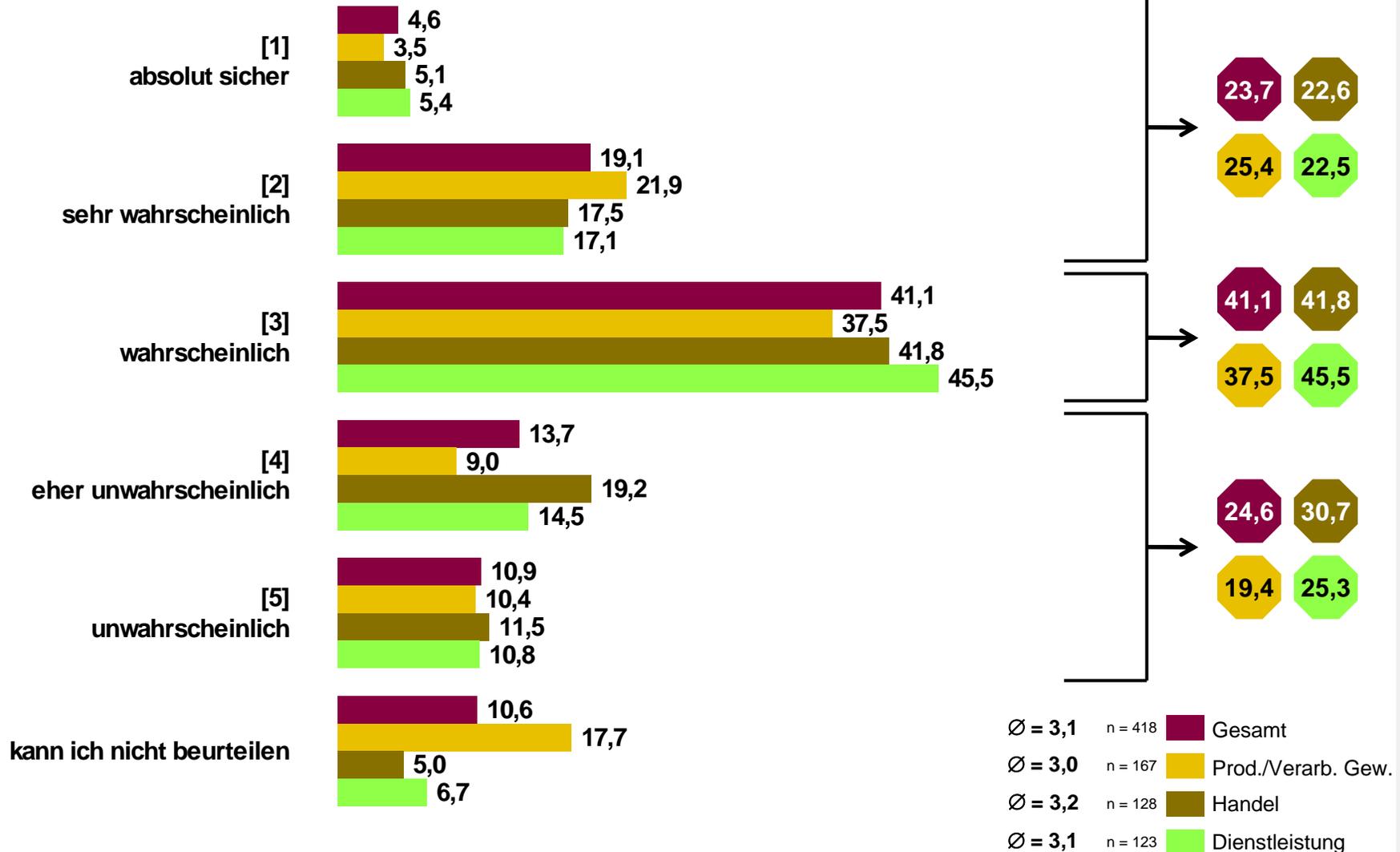


Verbleibswahrscheinlichkeit – Erdgas – Vorjahresvergleich

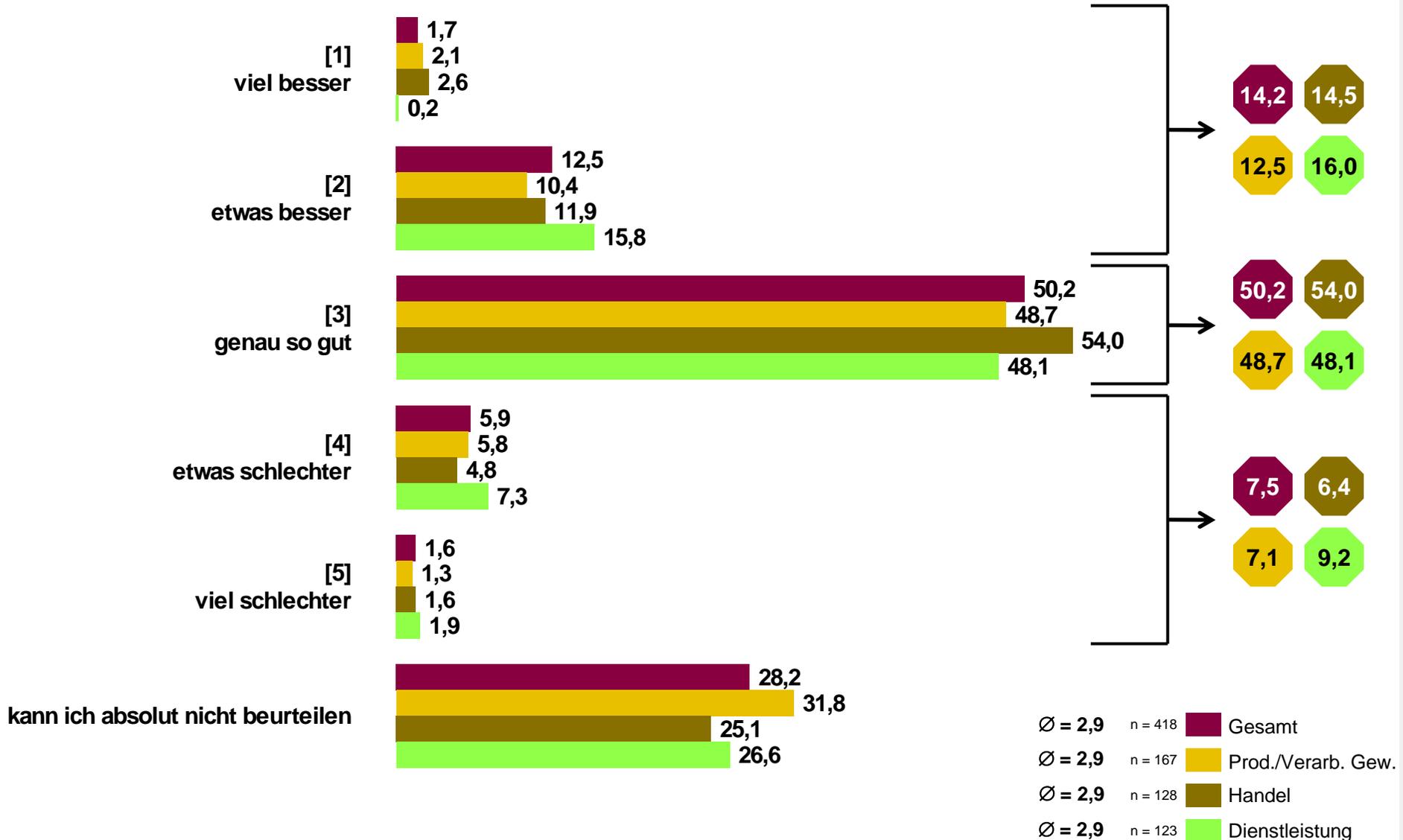
Wenn Sie sich jetzt Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem jetzigen Erdgasversorger vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Erdgasversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie dennoch Kunde Ihres jetzigen Erdgasversorgers bleiben? Wäre es ...?

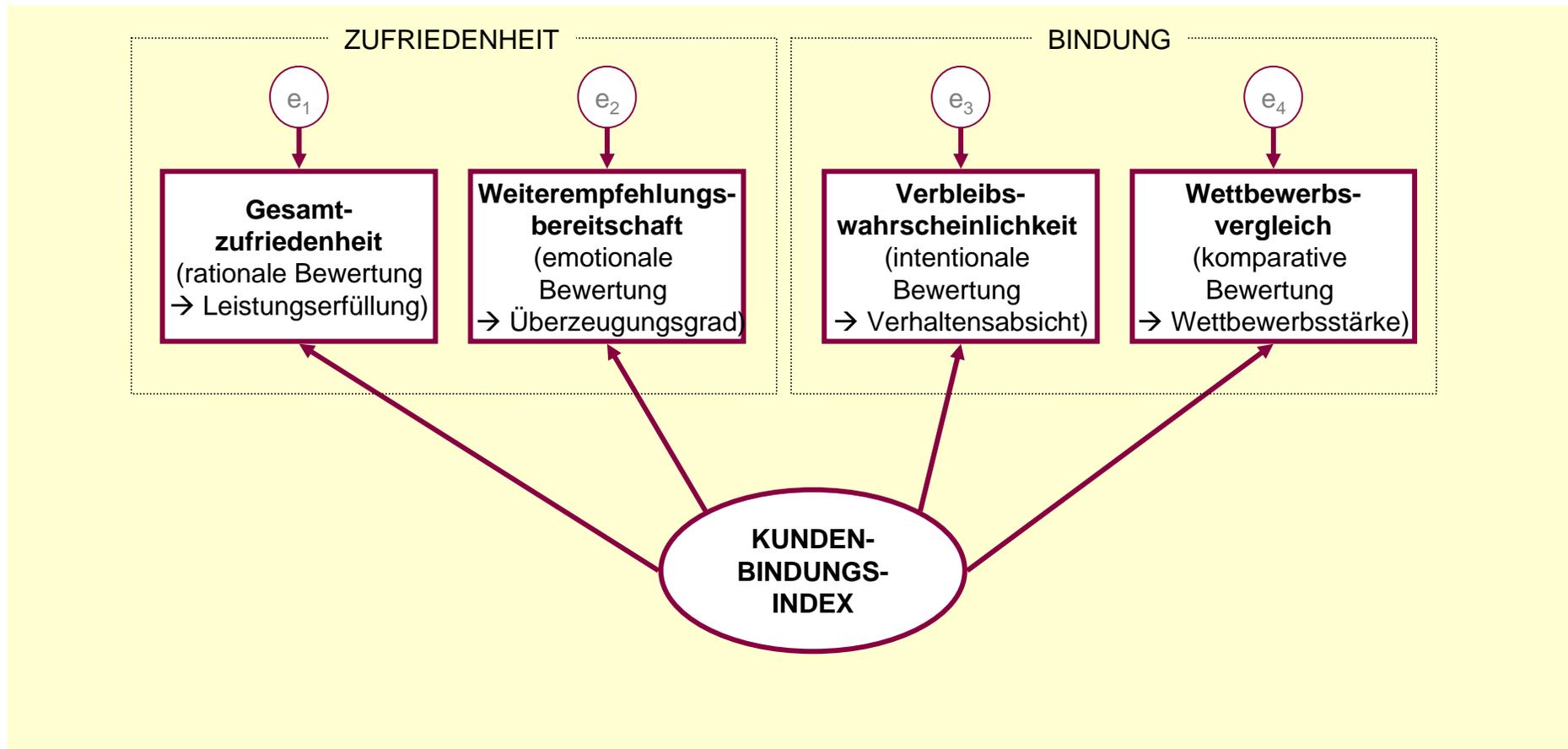


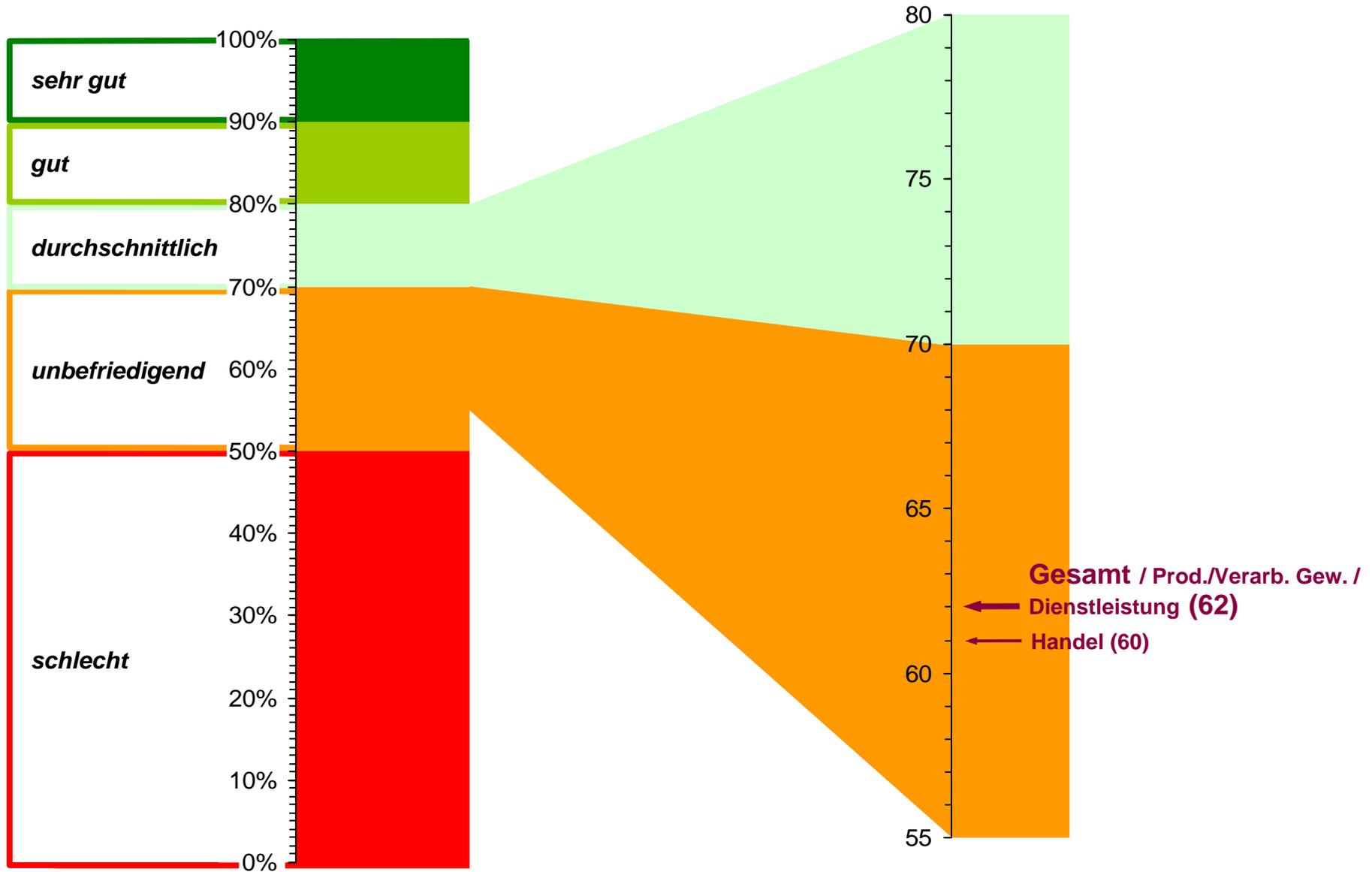
Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Erdgasversorger empfehlen würden? Wäre es ...?



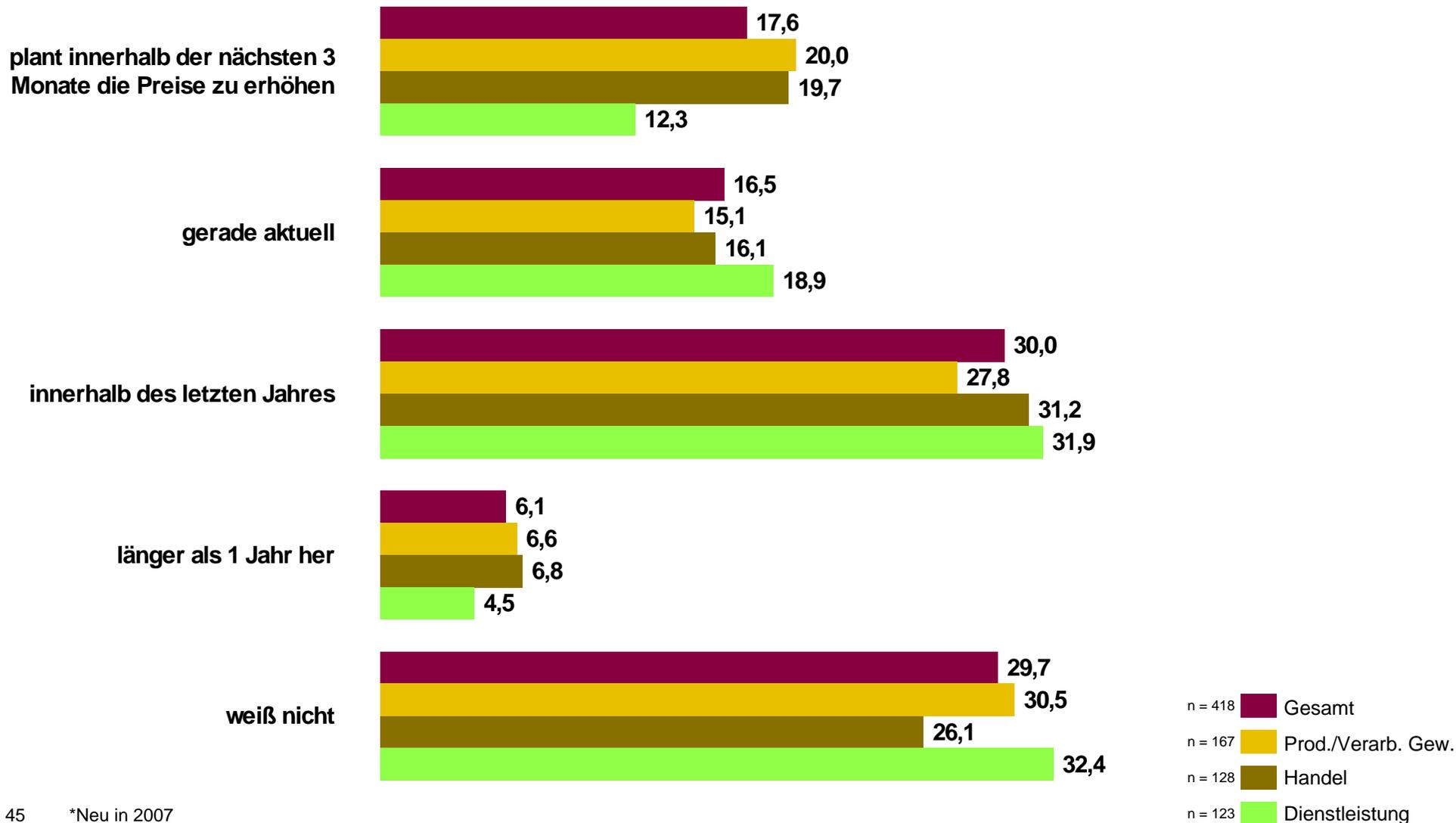
Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger mit Ihnen bekannten anderen Erdgasversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?







Wann hat Ihr Energieversorger das letzte Mal die Gaspreise erhöht?*

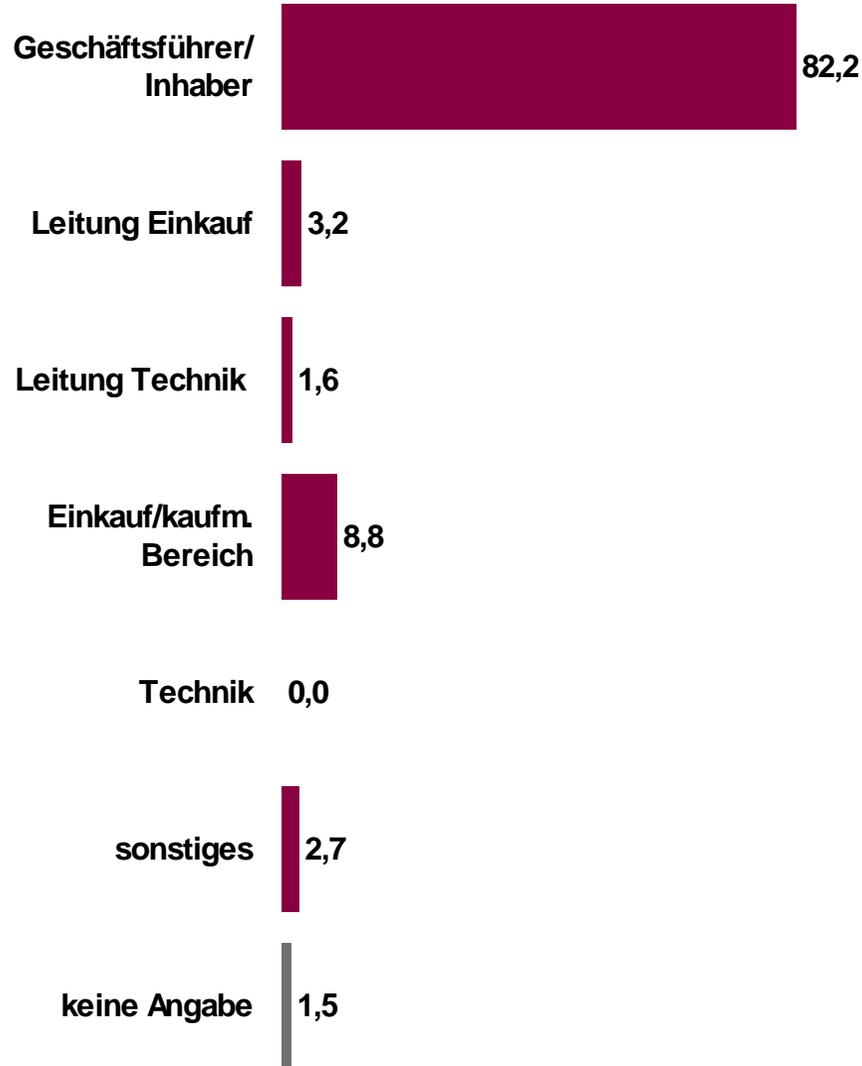


Frage 45 *Neu in 2007

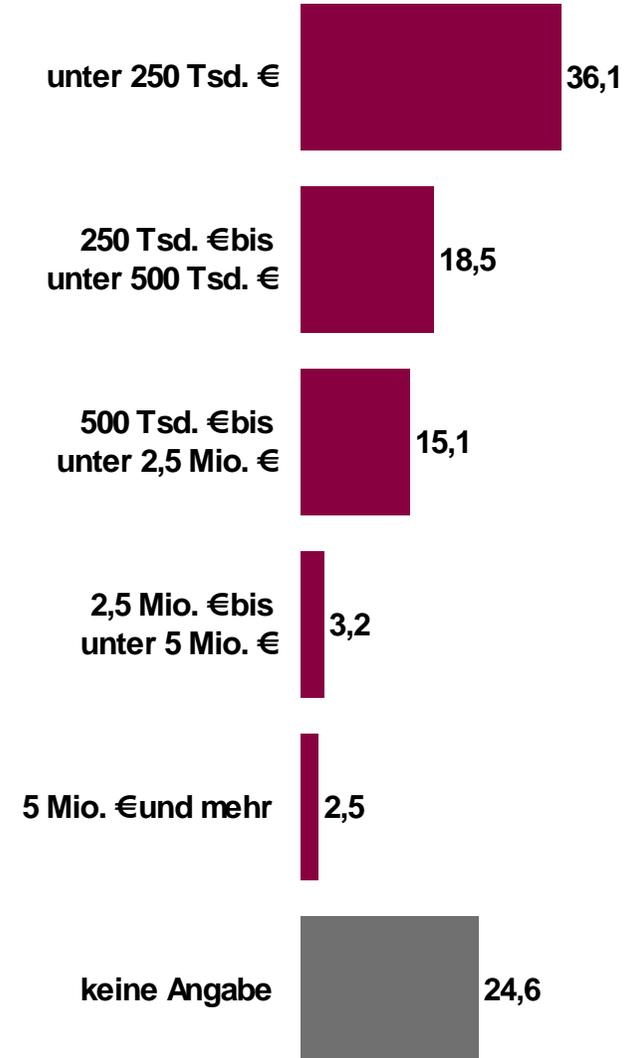
Angaben in Prozent

Firmografie

Welche Position bzw. Stellung nehmen Sie in Ihrem Unternehmen ein?



Wie hoch ist der Jahresumsatz Ihres Betriebes (gemeint ist der Nettoumsatz, der an Ihrer Arbeitsstätte erwirtschaftet wird)?



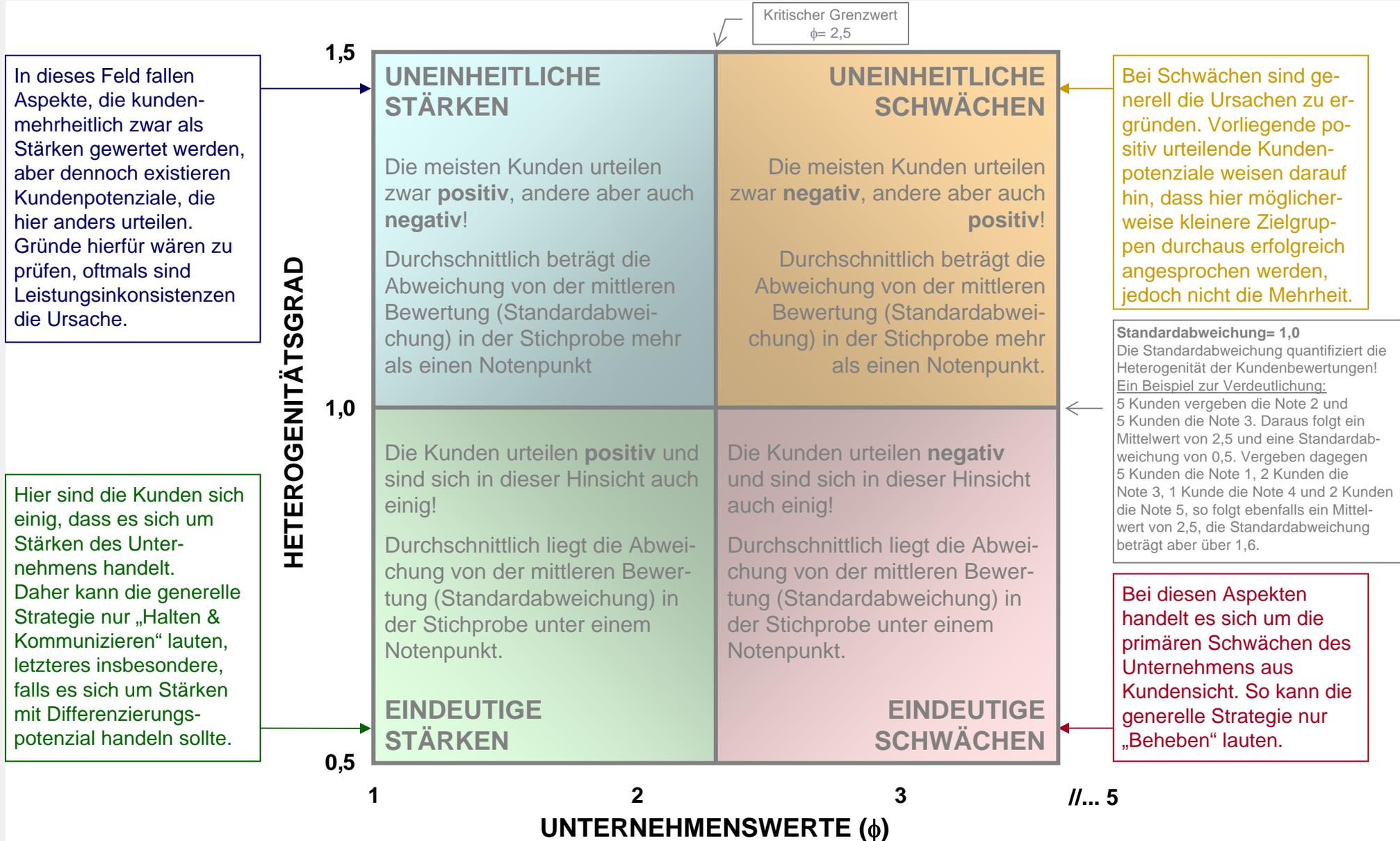
Frage 46, 47

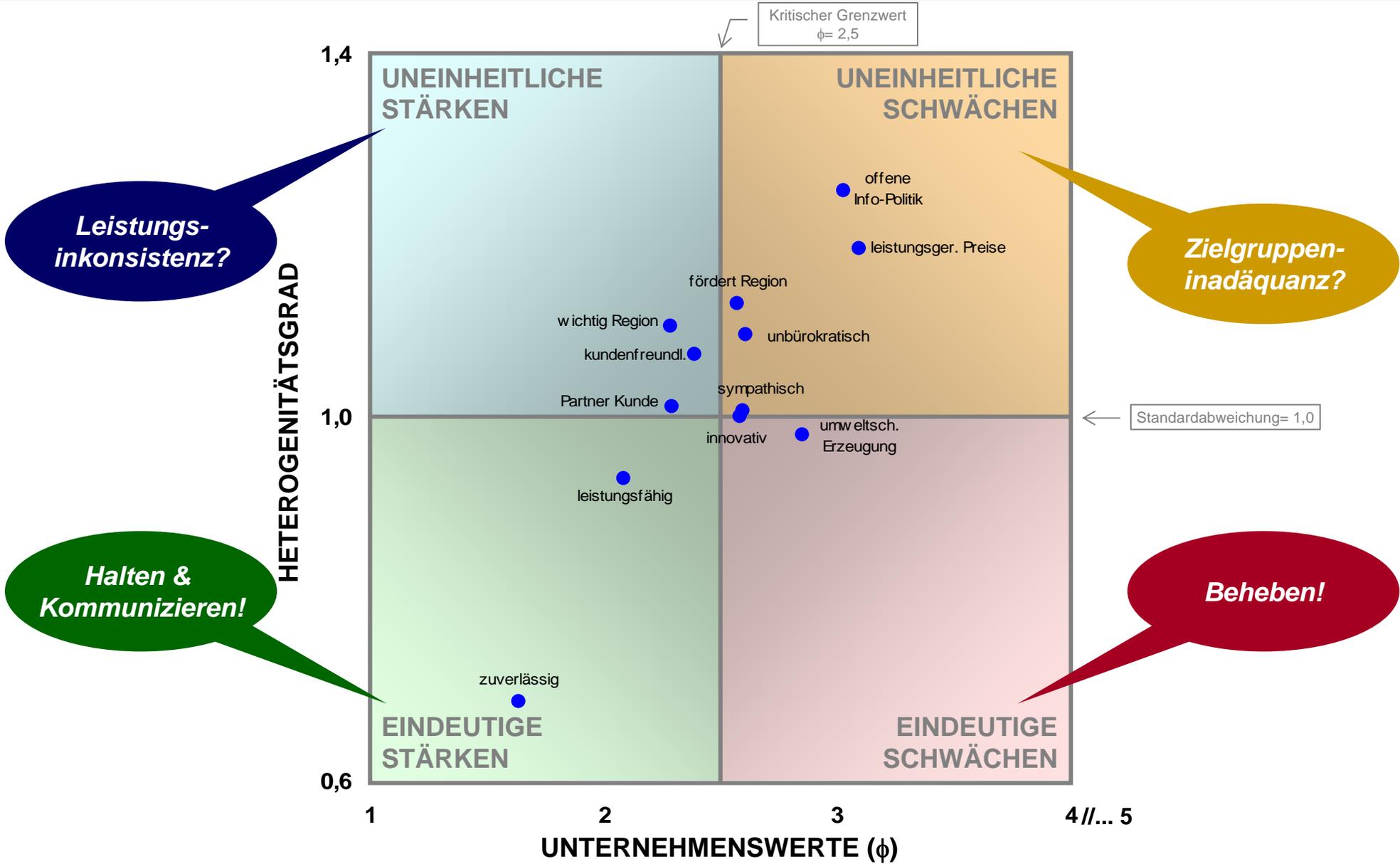
Angaben in Prozent - n = 1.040

Unternehmens-Check Energieversorger — Erläuterung

Unternehmens-Check Energieversorger — Unternehmensimage

Unternehmens-Check Energieversorger — Kundenzufriedenheit



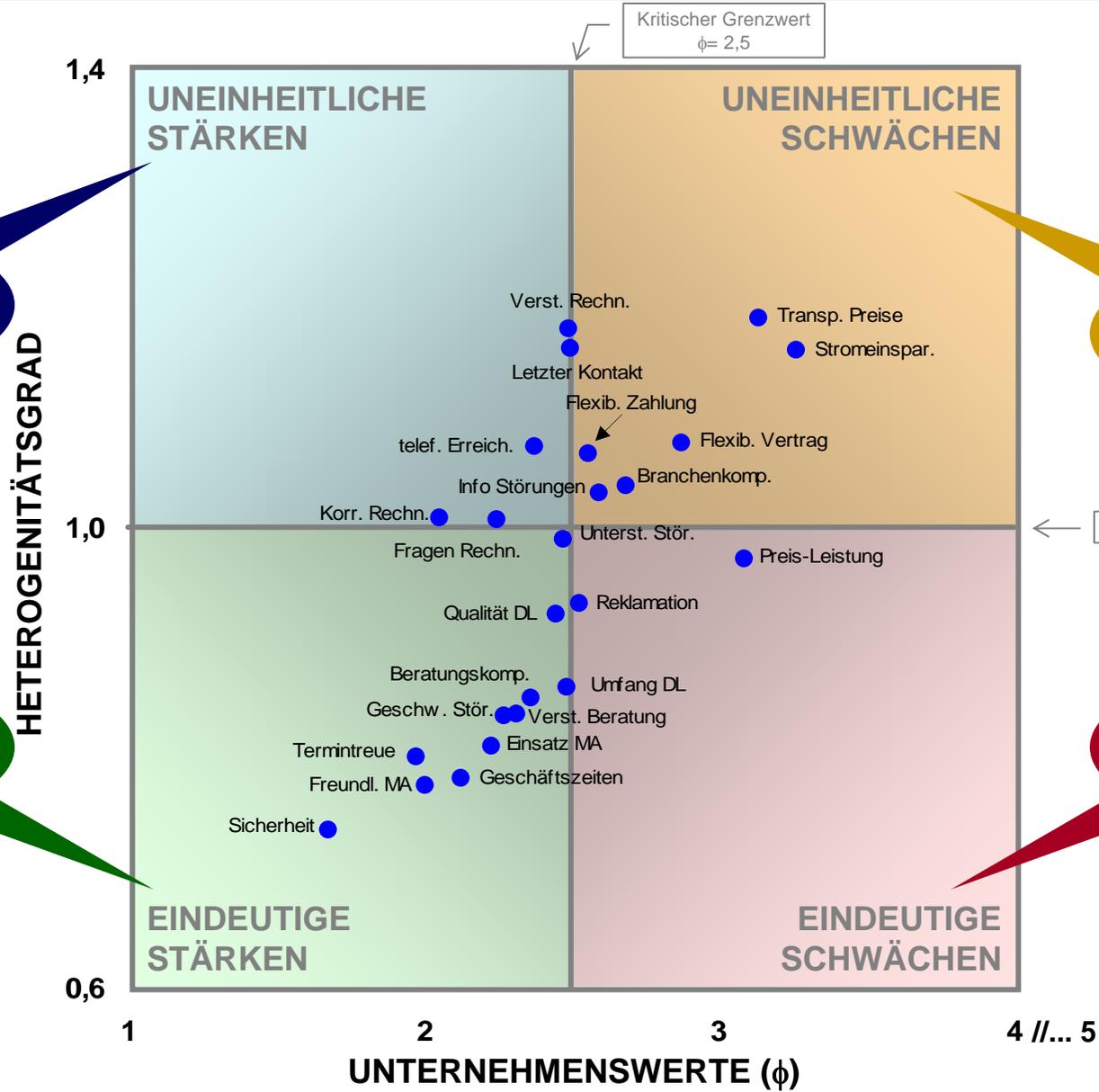


Leistungsinkonsistenz?

Zielgruppeninadäquanz?

Halten & Kommunizieren!

Beheben!



Leistungsinkonsistenz?

Zielgruppeninadäquanz?

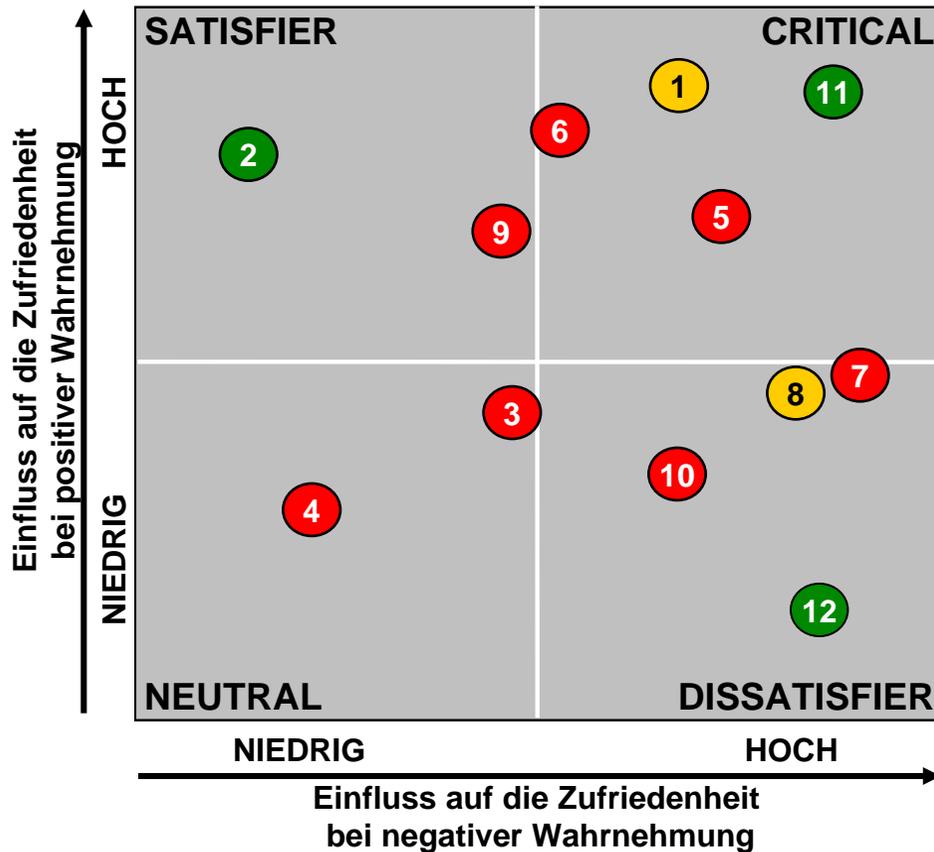
Halten & kommunizieren!

Beheben!

Aufgabe & Hintergrund der Treiberanalyse

Treiberanalyse

Bindungsanalyse



Erfüllung der Kundenzufriedenheits-/Qualitätsaspekte für Satisfier, Criticals und Dissatisfier (Prozent auf Basis ohne Anteil „kann ich nicht beurteilen“):

- „gut“ Top-2-Notenanteil > 75% und Bottom-2-Notenanteil < 5%
- „schlecht“ Top-2-Notenanteil ≤ 50% oder Bottom-2-Notenanteil ≥ 10%
- „mittelmäßig“ wenn „gut“ und „schlecht“ nicht zutrifft

AUFGABE:

Untersuchung (Korrespondenzanalyse) des Einflussgrades sowie der Struktur des Einflusses von Einzelaspekten des Images bzw. der Zufriedenheit auf das Image bzw. die Kundenzufriedenheit insgesamt.

HINTERGRUND:

Zu unterscheiden sind:

erstens ein proportionaler Einfluss, d.h. Zufriedenheit und Unzufriedenheit mit einem Einzelaspekt haben Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit insgesamt zur Folge

→ Criticals

zweitens disproportionale Einflusststrukturen und hierbei zwei Varianten:

a) die Zufriedenheit mit einem Einzelaspekt wirkt sich nur wenig auf die Gesamtzufriedenheit aus, aber Unzufriedenheit mit dem Aspekt bewirkt Unzufriedenheit insgesamt

→ Dissatisfier

b) die Unzufriedenheit mit einem Teilaspekt nimmt nur geringen Einfluss auf die Gesamtunzufriedenheit, aber die Zufriedenheit mit dem Aspekt bewirkt Zufriedenheit insgesamt

→ Satisfier

und schließlich **drittens** ein im Vergleich zu den übrigen Faktoren eher neutraler Einfluss

→ Neutrals

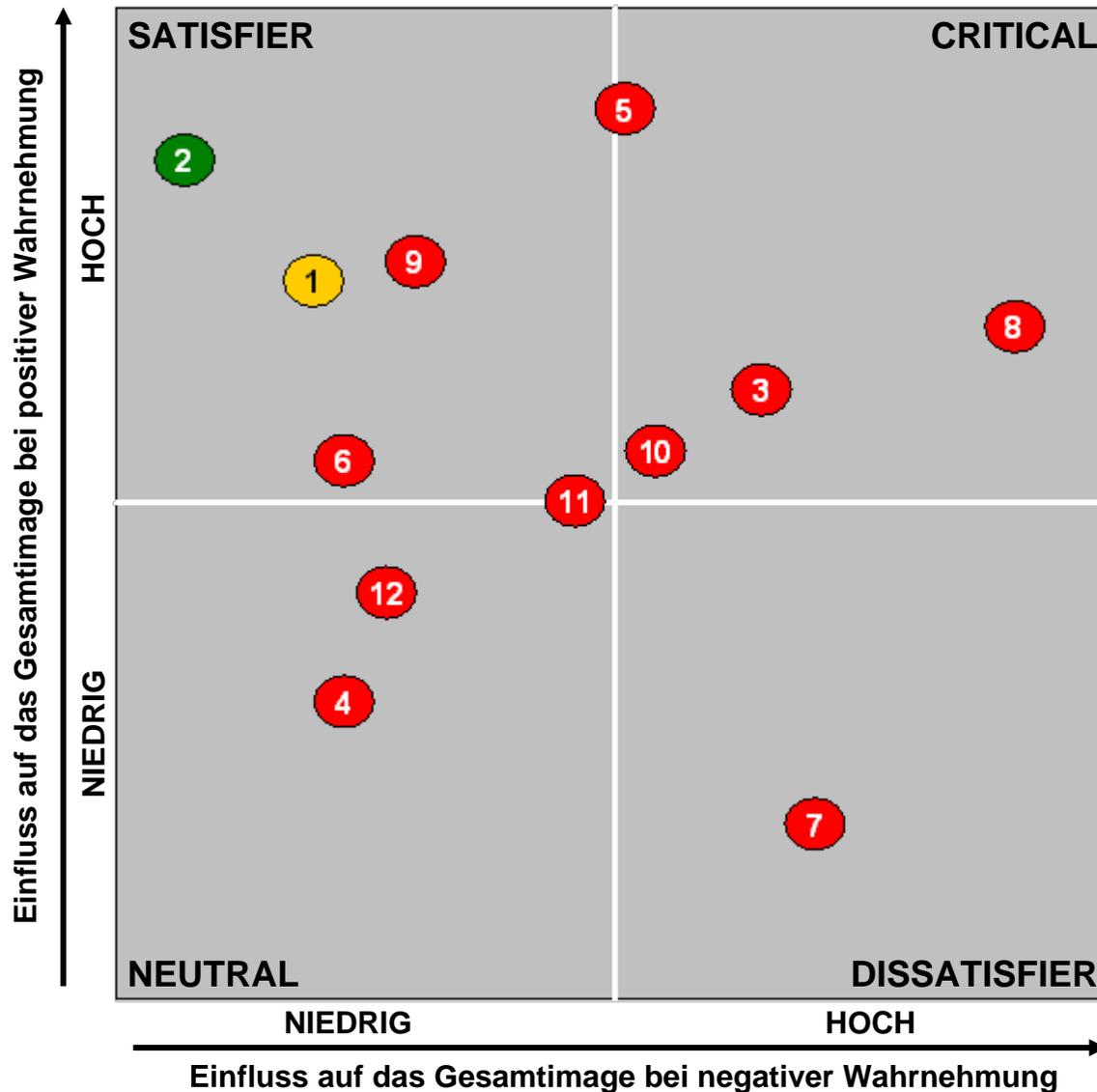
Neben dem indirekten Einfluss der Detailimages und Detailzufriedenheiten auf die Kundenbindung über das Gesamtimage und die Gesamtzufriedenheit lässt sich auch der direkte Einfluss der Detailaspekte auf die Kundenbindung analysieren. In diesem Fall wird zwischen

→ Criticals

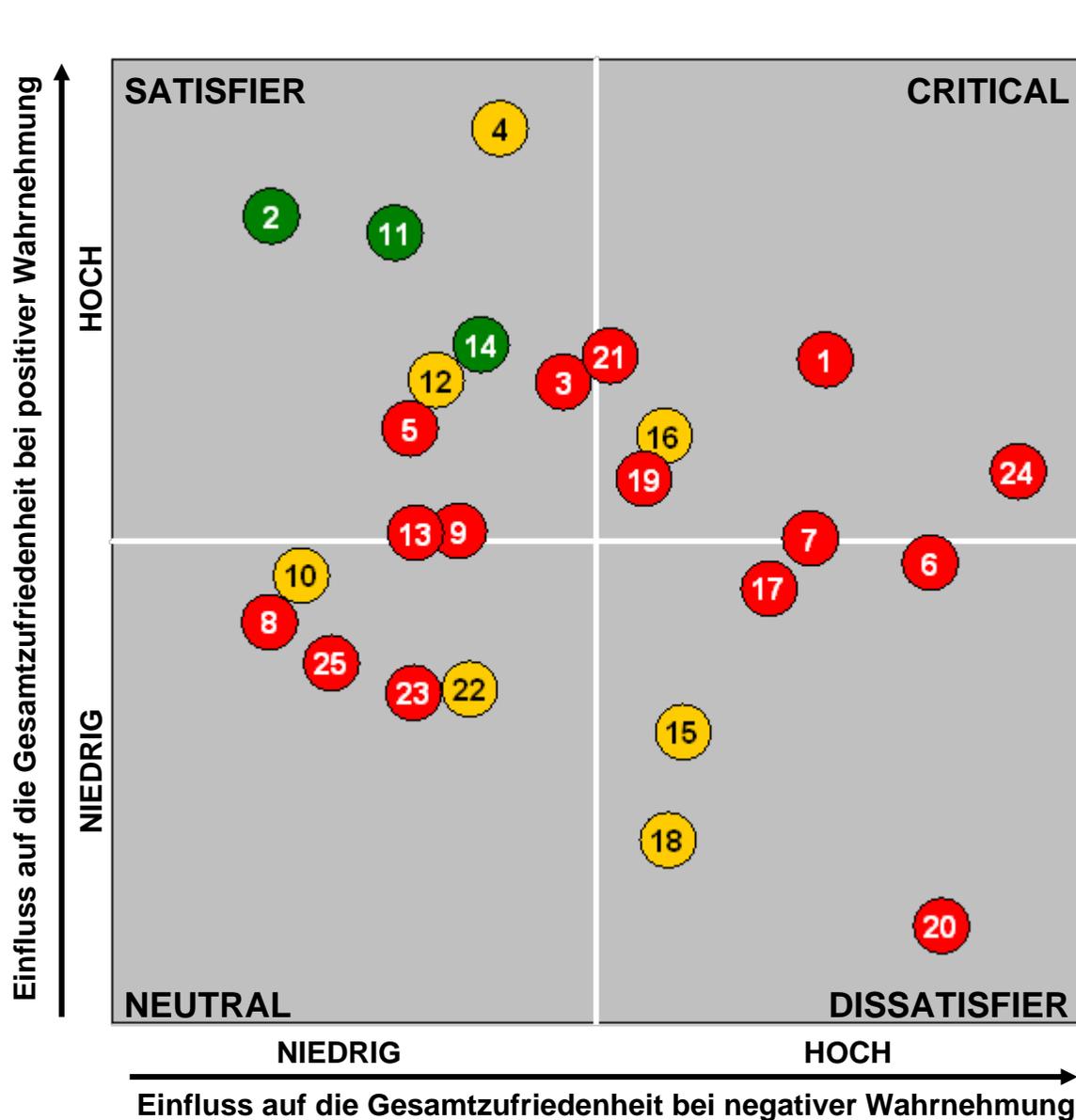
→ Deloyalizern

→ und Loyalizern

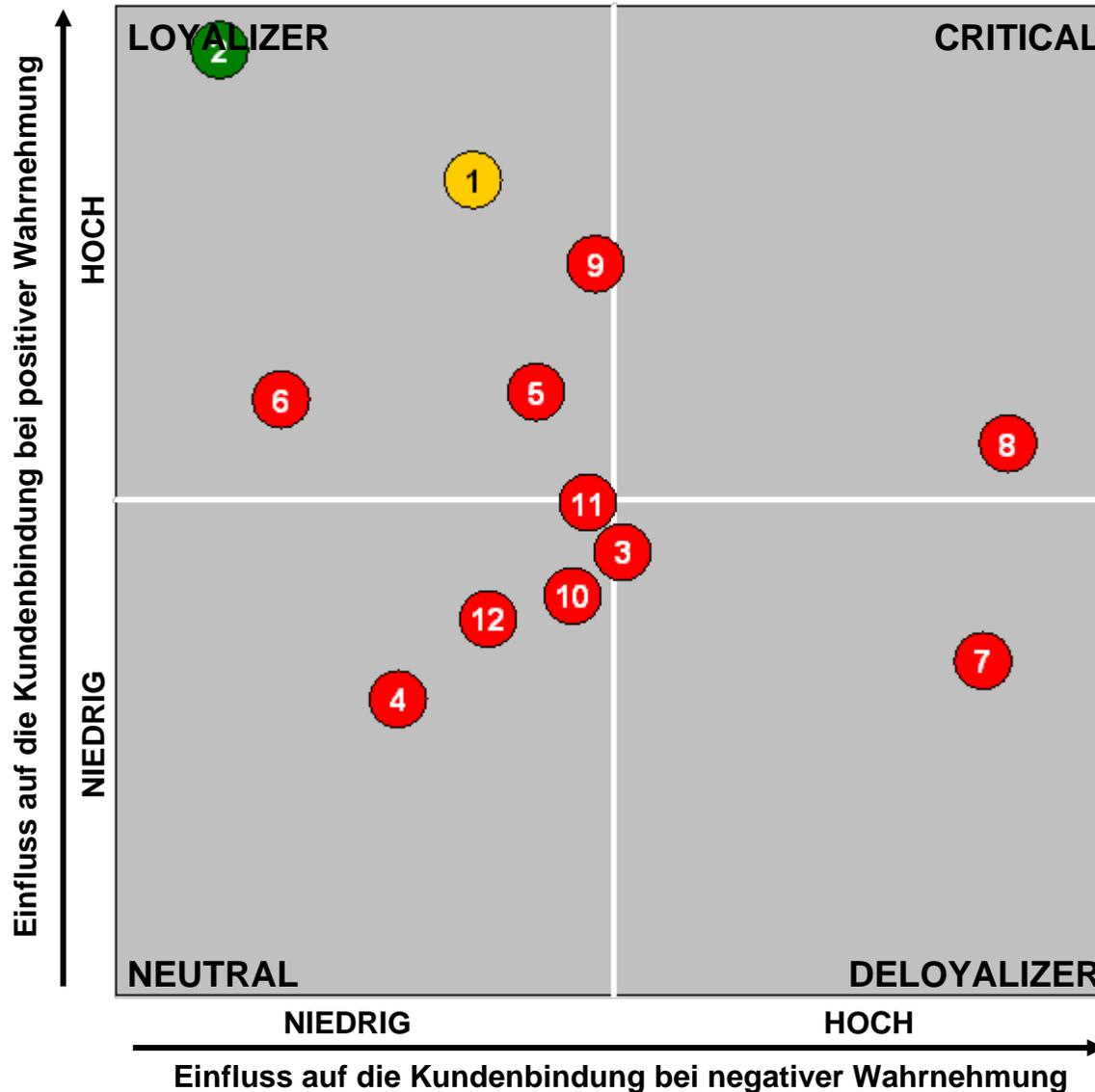
differenziert.



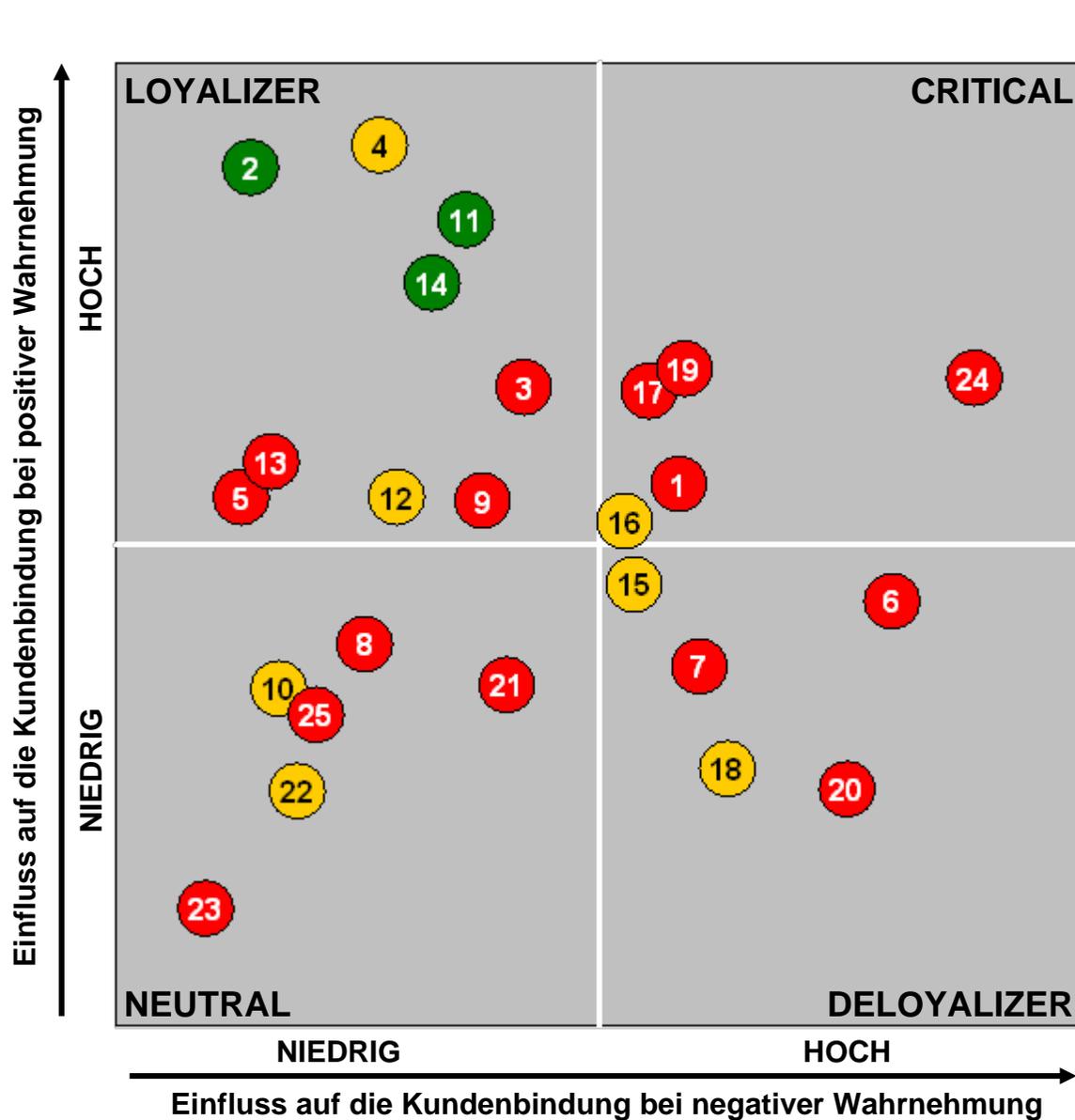
- 1** leistungsfähig
- 2** zuverlässig
- 3** unbürokratisch
- 4** innovativ
- 5** kundenfreundlich
- 6** kompetenter Partner seiner Kunden
- 7** leistungsgerechte Preisgestaltung
- 8** offene und ehrliche Informationspolitik
- 9** wichtig für die Region
- 10** umweltschonende Stromerzeugung
- 11** sympathisch
- 12** fördert Kultur und Sport in der Region



- 1 Image
- 2 Sicherheit und Zuverlässigkeit
- 3 Verständlichkeit der Rechnung
- 4 Korrektheit der Rechnung
- 5 Verhalten bei Rechnungsnachfragen
- 6 Transparenz der Preisgestaltung
- 7 Flexibilität bei Vertragsgestaltung
- 8 Flexibilität bei Zahlungsmodalitäten
- 9 Telefonische Erreichbarkeit
- 10 Geschäftszeiten des Kundenzentrums
- 11 Freundlichkeit der Mitarbeiter
- 12 Einsatz der Mitarbeiter
- 13 Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen
- 14 Einhaltung abgesprochener Termine
- 15 Verständlichkeit der Beratung
- 16 Kompetenz der Beratung allgemein
- 17 Kompetenz der Beratung bezügl. der Branche
- 18 Umfang des Dienstleistungsangebotes
- 19 Qualität des Dienstleistungsangebotes
- 20 Aktivitäten zur Stromeinsparung
- 21 Informationsverhalten bei Störung
- 22 Geschwindigkeit bei Störungsbehebung
- 23 Unterstützung bei Störungen
- 24 Preis-Leistungsverhältnis
- 25 Kontakt



- 1 leistungsfähig
- 2 zuverlässig
- 3 unbürokratisch
- 4 innovativ
- 5 kundenfreundlich
- 6 kompetenter Partner seiner Kunden
- 7 leistungsgerechte Preisgestaltung
- 8 offene und ehrliche Informationspolitik
- 9 wichtig für die Region
- 10 umweltschonende Stromerzeugung
- 11 sympathisch
- 12 fördert Kultur und Sport in der Region



- 1 Image
- 2 Sicherheit und Zuverlässigkeit
- 3 Verständlichkeit der Rechnung
- 4 Korrektheit der Rechnung
- 5 Verhalten bei Rechnungsnachfragen
- 6 Transparenz der Preisgestaltung
- 7 Flexibilität bei Vertragsgestaltung
- 8 Flexibilität bei Zahlungsmodalitäten
- 9 Telefonische Erreichbarkeit
- 10 Geschäftszeiten des Kundenzentrums
- 11 Freundlichkeit der Mitarbeiter
- 12 Einsatz der Mitarbeiter
- 13 Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen
- 14 Einhaltung abgesprochener Termine
- 15 Verständlichkeit der Beratung
- 16 Kompetenz der Beratung allgemein
- 17 Kompetenz der Beratung bezügl. der Branche
- 18 Umfang des Dienstleistungsangebotes
- 19 Qualität des Dienstleistungsangebotes
- 20 Aktivitäten zur Stromeinsparung
- 21 Informationsverhalten bei Störung
- 22 Geschwindigkeit bei Störungsbehebung
- 23 Unterstützung bei Störungen
- 24 Preis-Leistungsverhältnis
- 25 Kontakt



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbetunden vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



STANDARDFRAGEBOGEN JAHRGANG 2007/2008

Der vorliegende Fragebogen ist auf eine Interviewdauer von ca. 25 Minuten konzipiert. Der Fragebogen wird für die Feldarbeit als CATI-Interview umgesetzt. Intervieweranweisungen (z.B. der Hinweis auf Mehrfachnennungen), die Intervieweinleitung sowie die Überleitungen zu einzelnen Themenbereichen des Fragebogens sind nicht (vollständig) enthalten.

Guten Tag, mein Name ist ... vom Marktforschungsinstitut promit in Dortmund. Wir führen derzeit eine bundesweite Befragung rund um das Thema Energieversorgung durch. Könnte ich bitte mit einer in Ihrem Unternehmen für die Energieversorgung zuständigen Person sprechen?

Wenn Zielperson nicht anwesend, Abfrage eines Zeitpunktes der Erreichbarkeit; wenn Zielperson anwesend: verbinden lassen.

Guten Tag, mein Name ist ... vom Marktforschungsinstitut promit in Dortmund. Wir führen derzeit eine bundesweite Befragung rund um das Thema Energieversorgung durch. Die Befragung dauert ca. 25 Minuten. Selbstverständlich werden Ihre Angaben, gemäß dem Datenschutzgesetz, anonym behandelt.

Wenn zum Zeitpunkt des Anrufes der Interviewpartner grundsätzlich zur Befragung bereit ist, aber keine Zeit hat → Terminvereinbarung

SCREENING

Screening 1 Sind Sie oder Angehörige von Ihnen in der Marktforschungsbranche oder Energiewirtschaft beschäftigt?

- 1 ja Ende Interview
 2 nein

Screening 2 Entscheiden Sie selbständig über die Wahl des Energieversorgers für Ihren Betriebsstandort?

- 1 ja
 2 nein Ende Interview
 3 weiß nicht Ende Interview

Screening 3 Sind Sie in Ihrem Unternehmen allein- oder mitverantwortlich für das Thema Energieversorgung?

- 1 alleinverantwortlich
 2 mitverantwortlich
 3 keine Angabe

Screening 4 Wie viele Mitarbeiter arbeiten in Ihrem Betrieb (gemeint ist an Ihrer Arbeitsstätte)?

- 1 unter 5 Mitarbeiter
 2 5 bis 10 Mitarbeiter
 3 11 bis 20 Mitarbeiter bis 20 Mitarbeiter quotiert – 80% der Interviews
 4 21 bis 50 Mitarbeiter 21 bis 50 Mitarbeiter quotiert – 20% der Interviews
 5 > 50 Mitarbeiter Ende Interview

Seite 1



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbetunden vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



Screening 5 Welcher Branche gehört Ihr Betrieb an, was ist der betriebliche Schwerpunkt?

Interviewer: Genaue Branchenbezeichnung erfragen: Landwirtschaft mit ..., Herstellung von ..., Verarbeitung von ..., Großhandel mit ..., Einzelhandel mit ..., Dienstleistung als ...

Quotenvorgaben sind zu beachten!

BEKANNTHEIT VON EVU

Frage 1 Welche Energieversorger, Energieanbieter bzw. Energiemarken fallen Ihnen spontan ein?

Interviewer: Ausführlich und wiederholt nachfragen: Fällt Ihnen vielleicht noch ein weiterer Energieversorger ein?

1. _____ 2. _____
 3. _____ 4. _____

IDENTIFIZIERUNG DES EVU

Frage 2 Welches Energieversorgungsunternehmen versorgt Ihren Betrieb zurzeit mit Strom?

Energieversorger: _____

Frage 2.1 Bezieht Ihr Unternehmen auch Erdgas?

- 1 ja → Frage 2.2
 2 nein → Frage 3

Frage 2.2 Bezieht Ihr Unternehmen Erdgas ebenfalls bei ...[EVU lt. Frage 2]? Wenn nein, sagen Sie mir bitte, bei welchem Energieversorger Sie Erdgas beziehen.

- 1 ja
 2 nein, beziehe Erdgas bei _____

WECHSELVERHALTEN

Frage 3 Ist Ihr Betrieb seit 1998 umgezogen, oder haben Sie diesen Betrieb seit 1998 neu gegründet? (Einfachnennung)

- 1 ja, umgezogen → Frage 3.2
 2 ja, Betrieb neu gegründet → Frage 3.1
 3 nein, nichts von dem → Frage 4

Seite 2



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerkekunden vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



Frage 3.1 In welcher Stadt haben Sie Ihren Betrieb gegründet? Nennen Sie mir bitte, wenn möglich, auch die Postleitzahl.

Stadt: _____

PLZ: _____

→ weiter Frage 4

Frage 3.2 Bekommen Sie seitdem Ihren Strom von einem anderen Energieversorger, oder sind Sie bei Ihrem Stromversorger geblieben?

- 1 bekomme seitdem Strom von einem anderen Energieversorger
- 2 bin bei meinem Energieversorger geblieben.....→Frage 4

Frage 3.3 Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihren Strom bekommen?

Frage 4 Hat Ihr Betrieb unabhängig von Betriebsgründung oder Umzügen seit der Öffnung des Strommarktes 1998 einen neuen Stromtarif bzw. Stromvertrag bei seinem Energieversorger abgeschlossen, oder haben Sie zu einer neuen Marke Ihres Energieversorgers gewechselt, oder sind Sie zu einem anderen Energieversorger gewechselt?

- 1 neuen Vertrag/Tarif/Marke mit bisherigem Energieversorger → Frage 11
- 2 Wechsel zu anderem Energieversorger → Frage 6
- 3 nein, nichts davon → Frage 5

Frage 5 Hat Ihr Betrieb schon einmal darüber nachgedacht, den Stromversorger zu wechseln?

- 1 ja, haben schon einmal darüber nachgedacht →Frage 12
- 2 nein..... →Frage 13

FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

Frage 6 Wann haben Sie Ihren Stromversorger gewechselt?

Seite 3



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerkekunden vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



Frage 7 Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihren Strom bekommen?

Frühere/r Stromversorger: _____

Frage 8 Wie sind Sie auf den neuen Stromversorger aufmerksam geworden?

Interviewer: Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 Anzeigen in Tageszeitungen/Zeitschriften
- 2 Artikel/Berichterstattung in Tageszeitungen/Zeitschriften
- 3 Radio-Werbespots
- 4 Berichterstattung im Radio
- 5 Fernsehwerbung
- 6 Berichterstattung im Fernsehen
- 7 Messen
- 8 Plakatwerbung
- 9 bei Diskussionen im Freundes-/Verwandtenkreis
- 10 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 11 Internet
- 12 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 13 Werbung auf Fahrzeugen
- 14 weiß nicht mehr
- 15 sonstiges, und zwar _____

Frage 9 War dies Ihr erster Wechsel oder haben Sie bereits mehrmals Ihren Stromversorger gewechselt, wenn ja wie oft?

- 1 Das war mein erster Wechsel.
- 2 Ich habe bereits mehrmals gewechselt und zwar _____mal.

Frage 10 Was waren die Hauptgründe, warum Sie Ihren Stromversorger gewechselt haben?

FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER/VERTRAGSWECHSLER

Frage 11 Haben Sie sich für ein Ökostromprodukt entschieden?

- 1 ja
 - 2 nein
 - 3 weiß nicht
- Frage 13

FRAGENKOMPLEX WECHSEL-AFFINE

Frage 12 Warum haben Sie bislang nicht gewechselt?

Seite 4



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



A'PRIORI-ZUFRIEDENHEIT

Frage 13 Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger [Frage 2] denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Frage 2]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

() Bewertung

WAHRNEHMUNGSQUELLEN DES AKTUELLEN EVU

Frage 14 Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger [Frage 2] gehört, gesehen oder gelesen? Begrenzung auf 5 Nennungen!

Interviewer: Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 Anzeigen in Tageszeitungen
- 2 Artikel/Berichterstattung in Tageszeitungen
- 3 Anzeigen in Fachzeitschriften
- 4 Artikel/Berichterstattung in Fachzeitschriften
- 5 Kundenzeitschrift
- 6 Radio-Werbepots
- 7 Berichterstattung im Radio
- 8 Fernsehwerbung
- 9 Berichterstattung im Fernsehen
- 10 Messen
- 11 Plakatwerbung
- 12 Bandenwerbung in Sportstadien
- 13 Werbung (Sponsoring) bei anderen Veranstaltungen
- 14 bei Diskussionen mit Berufskollegen
- 15 bei Diskussionen im Freundes-/Verwandtenkreis
- 16 Werbebroschüren u.ä.
- 17 Stromrechnung
- 18 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 19 Internet
- 20 Werbung auf Fahrzeugen
- 21 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 22 weiß nicht mehr
- 23 sonstiges, und zwar _____

Frage 15 Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers [Frage 2] in letzter Zeit erinnern?

- 1 ja
- 2 nein..... → Frage 16

Seite 5



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



Frage 15.1 Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers [Frage 2] gesehen?

- 1 Tageszeitungen
- 2 Zeitschriften
- 3 Radio
- 4 Fernsehen
- 5 Plakate
- 6 öffentliche Verkehrsmittel
- 7 Fahrzeuge des Stromversorgers, Infomobil
- 8 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 9 Werbung (Sponsoring) bei anderen Veranstaltungen
- 10 sonstiges und zwar: _____

Frage 15.2 Wie hat Ihnen die Werbung gefallen? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „hat mir sehr gut gefallen“ und 5 = „hat mit überhaupt nicht gefallen“.

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

() Bewertung

Frage 16 Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers [Frage 2]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „sehr gut“ und 5 = „sehr schlecht“!

() Bewertung

IMAGE DES AKTUELLEN EVU'S

Frage 17 In der folgenden Frage geht es um das Image, das Ansehen, welches Ihr Energieversorger [Frage 2] bei Ihnen hat. Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 bis 5, inwieweit die folgenden Aussagen auf Ihren Energieversorger [Frage 2] zutreffen. Wenn Sie 1 sagen, heißt dies, dass die Aussage voll zutrifft, die Bewertung 5 heißt, dass die Aussage überhaupt nicht zutrifft. Unser Energieversorger [Frage 2] ...

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

- () ist ein leistungsfähiges Unternehmen
- () ist ein zuverlässiger Versorger
- () arbeitet unbürokratisch
- () ist innovativ
- () ist kundenfreundlich
- () ist ein kompetenter Partner seiner Kunden
- () bietet eine leistungsgerechte Preisgestaltung
- () betreibt eine offene und ehrliche Informationspolitik
- () ist wichtig für die Region
- () sorgt für eine umweltschonende Stromerzeugung
- () ist sympathisch
- () fördert Bildung, Soziales, Kultur und Sport in der Region
- () hat bei mir insgesamt ein sehr hohes Ansehen

Seite 6

GENERELLE ASPEKTE ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT

Frage 18 Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers [Frage 2]? Bitte vergeben Sie für die einzelnen Aspekte Bewertungen zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“. Versuchen Sie bitte möglichst jeden Aspekt zu bewerten!

Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

Bewertung	
Stromversorgung	
() der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung insgesamt	
Rechnung	
() der Verständlichkeit der Rechnung	
() der Korrektheit der Rechnung	
() dem Verhalten bei Nachfragen zur Rechnung	
() der Transparenz der Preisgestaltung	
() der Flexibilität bei der Vertragsgestaltung	
() der Flexibilität bei den Zahlungsmodalitäten (Konjunkturschwankungen, Jahreszeiten, ...)	
Kundenbetreuung	
() der telefonischen Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei Ihrem Energieversorger	
() den Geschäftszeiten Ihres Energieversorgers	
() der Freundlichkeit der Mitarbeiter	
() dem Einsatz der Mitarbeiter	
() dem Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen	
() mit der Einhaltung abgesprochener Termine	
Beratung	
() der Verständlichkeit von Beratungsleistungen Ihres Energieversorgers	
() der Beratungskompetenz Ihres Energieversorgers allgemein	
() der Beratungskompetenz Ihres Energieversorgers bzgl. der Besonderheiten Ihrer Branche	
() dem Umfang des Beratungs- und Dienstleistungsangebotes	
() der Qualität des Beratungs- und Dienstleistungsangebotes	
() den Aktivitäten Ihres Energieversorgers zur Stromeinsparung bei den Kunden beizutragen	
Störungen der Stromversorgung	
() dem Informationsverhalten des Versorgers bei Störungen im Leitungsnetz	
() der Geschwindigkeit der Störungsbehebung	
() der Unterstützung des Energieversorgers bei Störungen in der Kundenanlage	

NACHFRAGEN PREISE/PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNIS - STROM

Frage 19 Ist das Preis-Leistungsverhältnis Ihres Energieversorgers [Frage 2] im Bereich Strom im Vergleich zu den Preisen anderer Energieversorger aus Ihrer Sicht ...?

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

- 1 sehr gut
- 2 gut
- 3 angemessen
- 4 mäßig
- 5 schlecht

Seite 7

KONTAKTE ZUM EVU

Frage 20 Haben Sie einen festen Ansprechpartner bei Ihrem Energieversorgungsunternehmen [Frage 2]?

- 1 ja
- 2 nein

Frage 21 Haben Sie sich schon einmal mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Kontaktgrund an Ihren Energieversorger [Frage 2] gewandt?

Interviewer: Mehrfachnennung

- 1 ja, mit Anfrage → Frage 21.1 oder Frage 21.2
- 2 ja, mit Beschwerde → Frage 21.1 oder Frage 21.2
- 3 ja, anderer Kontaktgrund → Frage 21.1 oder Frage 21.2
- 4 nein, noch nie → Frage 22

bei Mehrfachnennung → Frage 21.1, sonst Frage 21.2

Frage 21.1 Handelte es sich bei Ihrem letzten Kontakt um eine Beschwerde, eine Anfrage oder einen anderen Kontaktgrund?

- 1 Beschwerde
- 2 Anfrage
- 3 ein anderer Kontaktgrund

Frage 21.2 (Bei Mehrfachnennung Frage 21: Denken Sie bei den folgenden Fragen an den letzten Kontakt.) Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger [Frage 2] telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?

- 1 telefonisch
- 2 schriftlich
- 3 persönlich
- 4 über Internet

Frage 21.3 Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger [Frage 2] zurück?

Interviewer: Genau nachfragen und Einheit notieren, z.B. eine Woche, ein Monat, ein Jahr, etc.

Frage 21.4 NUR BEI ERDGASBEZUG UND WENN IDENTISCH MIT STROMVERSORGER: Ging es bei Ihrem letzten Kontakt um Ihre Strom- oder Erdgasversorgung?

- 1 Stromversorgung
- 2 Erdgasversorgung

Seite 8



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



Frage 21.5 Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 Inanspruchnahme einer allgemeinen Energiesparberatung
- 2 Inanspruchnahme einer Heizungsberatung
- 3 Inanspruchnahme einer Beratung zu regenerativen Energien
- 4 Inanspruchnahme einer Beratung zu Förderprogrammen
- 5 Beantragung einer Förderung
- 6 neuen Vertrag/Tarif abschließen
- 7 Neuanmeldung/Ummeldung/Abmeldung
- 8 Fragen zur Rechnung
- 9 Fragen zu Tarifen
- 10 Rechnungsreklamation
- 11 Reklamation einer speziellen Leistung
- 12 Störung allgemein
- 13 Vertragsverhandlung
- 14 Strom-/Gaszählerangelegenheiten
- 15 Reparatur/Installation
- 16 Abschlagsänderung
- 17 Zählerstandsmeldung/Mitteilung
- 18 Produktinformation
- 19 Beschwerde über den Service von ...
- 20 Preisbeschwerde
- 21 sonstiges, und zwar _____
- 22 weiß nicht mehr

Frage 21.6 Haben Sie diesen letzten Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

() Bewertung Bewertung 0,1,2 → Frage 22 | Bewertung 3,4,5 → Frage 21.7

Frage 21.7 Aus welchen Gründen waren sie nicht völlig zufrieden mit diesem letzten Kontakt?

Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 unfreundlicher Ansprechpartner
- 2 mangelnde Kompetenz des Ansprechpartners
- 3 mangelnde Branchenkenntnisse
- 4 mangelnde Entscheidungskompetenz des Ansprechpartners
- 5 unverständliche Beratung
- 6 Problem blieb ungelöst/Fragen blieben unbeantwortet
- 7 mangelnde Kulanz
- 8 Ansprechpartner nicht zuständig/Ansprechpartner nicht erreichbar
- 9 schlechte Qualität der ausgehändigten Informationsmaterialien
- 10 schriftliche Informationsmaterialien konnten nicht ausgehündigt werden
- 11 es dauerte zu lange, bis das Problem gelöst wurde
- 12 sonstiges, und zwar _____



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



A'POSTERIORI-ZUFRIEDENHEITSURTEIL

Frage 22 Wir haben Sie jetzt sehr ausführlich zu verschiedenen Aspekten der Zufriedenheit mit Ihrem Energieversorger befragt. Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Frage 2]? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

() Bewertung

WETTBEWERB IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT - STROM

Frage 23 Haben Sie in Ihrem Unternehmen seit der Öffnung des Strommarktes bereits die Angebote verschiedener Energieversorger eingeholt oder beabsichtigen Sie dies in den nächsten 6 Monaten zu tun?

- 1 habe bereits Angebote eingeholt
- 2 werde innerhalb der kommenden 6 Monate Angebote einholen
- 3 nein

Frage 24 Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde bei seinem aktuellen Stromversorger [Frage 2] bleiben? Werden Sie ...?

Interviewer: Antwortvorgaben vorlesen! - 0 = weiß nicht → Frage 25

- 1 absolut sicher bleiben → Frage 24.1
- 2 sehr wahrscheinlich bleiben → Frage 24.1
- 3 wahrscheinlich bleiben → Frage 24.1
- 4 eher unwahrscheinlich bleiben → Frage 24.2
- 5 unwahrscheinlich bleiben → Frage 24.2

Frage 24.1 Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Stromversorger [Frage 2] bleiben?

Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 günstiger Strompreis
- 2 kenne derzeit keine bessere Alternative
- 3 bin soweit zufrieden
- 4 die Preise werden sich ohnehin angleichen
- 5 noch keine Zeit für Information/Wechsel
- 6 räumliche Nähe/heimisches Unternehmen
- 7 Sicherheit der Stromversorgung
- 8 aus Bequemlichkeit
- 9 Wechsel lohnt sich nicht
- 10 guter Service des bisherigen Anbieters
- 11 sonstige Gründe, und zwar _____
- 12 weiß nicht mehr

Weiter Frage 25



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



Frage 24.2 Warum werden Sie Ihren bisherigen Stromversorger [Frage 2] wechseln?

Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 Strompreis
- 2 unflexible Zahlungskonditionen
- 3 schlechter Service
- 4 sonstige Gründe, und zwar _____
- 5 weiß nicht mehr

Frage 25 Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger [Frage 2] empfehlen würden? Wäre es ...?

Interviewer: Antwortvorgaben vorlesen! - 0 = weiß nicht

- 1 absolut sicher
- 2 sehr wahrscheinlich
- 3 wahrscheinlich
- 4 eher unwahrscheinlich
- 5 unwahrscheinlich

Frage 26 Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger [Frage 2] mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

- 1 viel besser
- 2 etwas besser
- 3 genau so gut
- 4 etwas schlechter
- 5 viel schlechter

Frage 27 Wissen Sie, wie hoch Ihre jährliche Stromrechnung ungefähr ausfällt?

- 1 ja, und zwar _____EURO/Jahr
- 2 nein

Frage 28 Wann hat Ihr Energieversorger das letzte Mal die Strompreise erhöht?

- 1 plant innerhalb der nächsten 3 Monate die Preise zu erhöhen
- 2 gerade aktuell
- 3 innerhalb des letzten Jahres
- 4 länger als 1 Jahr her
- 5 weiß nicht

Seite 11

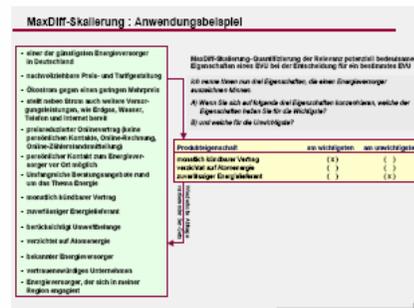


Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



MAXDIFF- SKALIERUNG – MESSUNG DER RELEVANZ VON MERKMALEN BEI DER AUSWAHL DES ENERGIEVERSORGERS

Die MaxDiff-Skalierung ist die optimale Methode zur Messung von Relevanzen oder Präferenzen. Wenn es speziell um die Eigenschaften von Produkten geht, dann hat die MaxDiff-Skalierung ähnliche Anwendungsfelder wie die Conjointanalyse. Sie stellt jedoch deutlich geringere Anforderungen an das Testdesign. Die folgende Abbildung zeigt die Vorgehensweise anhand eines fiktiven Beispiels.



Frage 29 Ich nenne Ihnen nun drei Eigenschaften, die einen Energieversorger auszeichnen können.

A) Wenn Sie sich auf folgende drei Eigenschaften konzentrieren, welche der Eigenschaften halten Sie für die Wichtigste?

B) und welche für die Unwichtigste?

(A) Wichtigste	(B) Unwichtigste	
()	()	Eigenschaft 1
()	()	Eigenschaft 2
()	()	Eigenschaft 3

Liste der Eigenschaften

- einer der günstigsten Energieversorger in Deutschland
- nachvollziehbare Preis- und Tarifgestaltung
- bietet auch Ökostrom an
- bietet neben Strom auch Erdgas, Wasser, Telefon und Internet an
- preisreduzierter Onlinevertrag (keine persönlichen Kontakte, Online-Rechnung, Online-Zählerstandsmitteilung)
- persönlicher Kontakt zum Energieversorger vor Ort möglich
- umfangreiche Beratungsangebote rund um das Thema Energie
- bietet monatlich kündbare Verträge an
- zuverlässiger Energielieferant
- berücksichtigt Umweltbelange
- verzichtet auf Atomenergie

Seite 12



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



Fortsetzung Frage 29:

- angesehener Energieversorger
- vertrauenswürdiges Unternehmen
- Energieversorger, der in meiner Region Arbeitsplätze sichert
- Energieversorger, der Bildung, Soziales, Kultur und Sport in der Region fördert
- Energieversorger, der auch in Zukunft für eine sichere Versorgung sorgt
- Energieversorger, der für meine Branche maßgeschneiderte Beratungs- bzw. Produktangebote bereithält
- Energieversorger, der bei der Vertragsgestaltung meine betriebliche Situation berücksichtigt

Die folgende Grafik zeigt die Ergebnisaufbereitung anhand eines fiktiven Beispiels:



ERDGAS (NUR BEI ERDGASBEZUG)

Abschließend geht es noch einmal um das Thema Erdgas.

Frage 30 Unter den veränderten Wettbewerbsbedingungen in der Erdgaswirtschaft ist es seit Oktober 2006 möglich, den Erdgasversorger frei zu wählen. Haben Sie von dieser Entwicklung schon gehört?

- 1 ja → Frage 31
 ○ 2 nein → Frage 38

WECHSELVERHALTEN ERDGAS

Frage 31 Hat Ihr Betrieb unabhängig von Unternehmensgründung oder Umzügen seit der Öffnung des Erdgasmarktes 2006 einen neuen Erdgastarif bzw. Erdgasvertrag bei Ihrem Erdgasversorger abgeschlossen, oder haben Sie zu einer neuen Marke Ihres Erdgasversorgers gewechselt, oder sind Sie zu einem anderen Erdgasversorger gewechselt?

- 1 neuen Vertrag/Tarif/Marke mit bisherigem Erdgasversorger → Frage 38
 ○ 2 Wechsel zu anderem Erdgasversorger → Frage 33
 ○ 3 nein, nichts davon → Frage 32

Seite 13



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



Frage 32 Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, den Erdgasversorger zu wechseln?

- 1 ja, habe schon einmal darüber nachgedacht → Frage 37
 ○ 2 nein → Frage 38

FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

Frage 33 Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihr Erdgas bekommen?

Frühere/r Erdgasversorger: _____

Frage 34 Wie sind Sie auf den neuen Erdgasversorger aufmerksam geworden?

Interviewer: Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 Anzeigen in Tageszeitungen/Zeitschriften
 ○ 2 Artikel/Berichterstattung in Tageszeitungen/Zeitschriften
 ○ 3 Radio-Werbespots
 ○ 4 Berichterstattung im Radio
 ○ 5 Fernsehwerbung
 ○ 6 Berichterstattung im Fernsehen
 ○ 7 Messen
 ○ 8 Plakatwerbung
 ○ 9 bei Diskussionen im Freundes-/Verwandtenkreis
 ○ 10 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
 ○ 11 Internet
 ○ 12 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
 ○ 13 Werbung auf Fahrzeugen
 ○ 14 weiß nicht mehr
 ○ 15 sonstiges, und zwar _____

Frage 35 War dies Ihr erster Wechsel, oder haben Sie bereits mehrmals Ihren Erdgasversorger gewechselt, wenn ja wie oft?

- 1 Das war mein erster Wechsel.
 ○ 2 Ich habe bereits mehrmals gewechselt und zwar _____mal.

Frage 36 Was waren die Hauptgründe, warum Sie Ihren Erdgasversorger gewechselt haben?

→ Frage 38

FRAGENKOMPLEX WECHSEL-AFFINE

Frage 37 Warum haben Sie bislang nicht gewechselt?

Seite 14



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



ZUFRIEDENHEITSURTEILE

Frage 38 Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung bei Ihrem Erdgasversorger [Frage 2 o. Frage 2.2]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ bis 5 = „unzufrieden“.

() Bewertung

Frage 39 Und wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Erdgaspreise Ihres Erdgasversorgers [Frage 2 o. Frage 2.2] ins Verhältnis zu dessen Leistungen setzen? Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht ...?

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

- 1 sehr gut
- 2 gut
- 3 angemessen
- 4 mäßig
- 5 schlecht

Frage 40 NUR ERDGAASVERSORGER NICHT IDENTISCH MIT STROMVERSORGER (FRAGE 2.2):

Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Erdgasversorger [Frage 2.2]? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

() Bewertung

WETTBEWERB IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT - ERDGAAS

Frage 41 Wenn Sie sich jetzt Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem jetzigen Erdgasversorger [Frage 2 o. Frage 2.2] vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Erdgasversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht dennoch bei Ihrem Erdgasversorger [Frage 2] bleiben? Würden Sie ...?

Interviewer: Antwortvorgaben vorlesen! Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

- 1 absolut sicher bleiben
- 2 sehr wahrscheinlich bleiben
- 3 wahrscheinlich bleiben
- 4 eher unwahrscheinlich bleiben
- 5 unwahrscheinlich bleiben

Frage 42 Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Erdgasversorger [Frage 2 o. Frage 2.2] empfehlen würden? Wäre es ...?

Interviewer: Antwortvorgaben vorlesen! Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

- 1 absolut sicher
- 2 sehr wahrscheinlich
- 3 wahrscheinlich
- 4 eher unwahrscheinlich
- 5 unwahrscheinlich

Seite 15



Fragebogen VDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden
vom 16.10.2007, Jahrgang 2007/2008 - Bundesstudie



Frage 43 Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger [Frage 2 o. Frage 2.2] mit Ihnen bekannten anderen Erdgasversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

- 1 viel besser
- 2 etwas besser
- 3 genau so gut
- 4 etwas schlechter
- 5 viel schlechter

Frage 44 Und wissen Sie, wie hoch Ihre jährliche Erdgasrechnung bzw. Ihre monatliche Erdgasabschlagszahlung ungefähr ausfällt?

- 1 ja, und zwar _____ EURO/Jahr _____ EURO/Monat
- 2 nein

Frage 45 Wann hat Ihr Energieversorger das letzte Mal die Gaspreise erhöht?

- 1 plant innerhalb der nächsten 3 Monate die Preise zu erhöhen
- 2 gerade aktuell
- 3 innerhalb des letzten Jahres
- 4 länger als 1 Jahr her
- 5 weiß nicht

FIRMOGRAPHIE

Abschließend bitte ich Sie noch um einige Angaben zu Ihrer betrieblichen Position und Ihrem Unternehmen. Die Angaben sind selbstverständlich freiwillig und werden nur in statistischer Form ausgewertet. Ein Rückschluss auf Ihren Betrieb wird, wie bei allen übrigen Angaben auch, ausgeschlossen. Der Datenschutz wird strikt eingehalten!

Frage 46 Welche Position bzw. Stellung nehmen Sie in Ihrem Unternehmen ein?

- 1 Geschäftsführer/Inhaber
- 2 Leitung Einkauf
- 3 Leitung Technik (Anwendungstechnik/Produktion)
- 4 Einkauf/kaufmännischer Bereich
- 5 Technik (Anwendungstechnik/Produktion)
- 6 sonstiges, und zwar _____
- 7 keine Angabe

Frage 47 Wie hoch ist der Jahresumsatz Ihres Betriebes (gemeint ist der Nettoumsatz, der an Ihrer Arbeitsstätte erwirtschaftet wird)?

- 1 unter 250 Tsd. EURO
- 2 250 Tsd. EURO bis unter 500 Tsd. EURO
- 3 500 Tsd. EURO bis unter 2,5 Mio. EURO
- 4 2,5 bis unter 5 Mio. EURO
- 5 5 Mio. EURO und mehr
- 6 keine Angabe

Seite 16