

**bdew**

Energie. Wasser. Leben.

**BDEW-Kundenfokus Gewerbekunden  
Bundesstudie – Erdgas**

Ergebnisbericht

Januar 2009

Wir machen Märkte *transparent.*

**promit**  
Marktforschung

<b>Untersuchungssteckbrief .....</b>	<b>3</b>
<b>Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick .....</b>	<b>4</b>
<b>Energieversorger in der Öffentlichkeit .....</b>	<b>8</b>
<b>Image und Kundenzufriedenheit .....</b>	<b>13</b>
<b>Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft .....</b>	<b>40</b>
<b>Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb .....</b>	<b>51</b>
<b>Ergebnisse der Modellanalyse .....</b>	<b>55</b>
<b>Anhang: Fragebogen .....</b>	<b>61</b>

<b>Projekt</b>	<b>BDEW-Kundenfokus Gewerbe – Bundesstudie 2008/2009 – Erdgas</b>
<b>Zielgruppe</b>	Erdgas-Gewerbekunden im gesamten Bundesgebiet
<b>Befragungsmethodik</b>	Computergestütztes Interview (CATI) anhand eines standardisierten Fragebogens Interviewdauer ca. 20-25 Minuten, Feldarbeit in der 44. bis 50. Kalenderwoche 2008 1.040 Interviews in 13 Branchen Wiederholungsmessung im jährlichen Rhythmus
<b>Inhalte</b>	Bekanntheit und Wahrnehmung von Energieversorgern Image und Kundenzufriedenheit Kundenbindung und Wettbewerb
<b>Vorjahresvergleich</b>	Da in diesem Jahr erstmalig eine eigenständige Befragung zum Thema Erdgas durchgeführt wurde entfällt ein Vergleich
<b>Anmerkung</b>	Zusammenfassung der Bewertungsskalen bei Item-Batterien zu „Top-2-Boxes“ und „Bottom-2-Boxes“ zur Vereinfachung der Darstellung, die neutrale Bewertung (Note „3“) wird nicht dargestellt

## Untersuchungssteckbrief

### Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

#### Energieversorger in der Öffentlichkeit

#### Image und Kundenzufriedenheit

#### Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft

#### Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb

#### Ergebnisse der Modellanalyse

#### Anhang: Fragebogen

**E.ON wird am häufigsten genannt!**

**Tageszeitungen und Mailing-Aktionen dominieren als Wahrnehmungsquelle!**

- E.ON weist die höchste ungestützte Bekanntheit auf, gefolgt von den Stadtwerken.
- Artikel/Berichterstattung in Tageszeitungen, Mailing-Aktionen und Anzeigen in Tageszeitungen sind weiterhin die wichtigsten Wahrnehmungsquellen.
- Rund 46% der Befragten können sich an Werbung ihres Energieversorgers erinnern.
- Mailing-Aktionen und Tageszeitungen weisen die höchste Werbeerinnerung auf.
- Die Zufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt der Energieversorger ist durchschnittlich.

**Zuverlässigkeit ist der Top-Imageaspekt!**

**Höchste Kundenzufriedenheit bei der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Versorgung!**

**Durchschnittliche Gesamtzufriedenheit!**

- Imagestärken sind die Zuverlässigkeit, die Wichtigkeit für die Region und die Leistungsfähigkeit.
- Schwächen zeigen sich bei der Informationspolitik, der leistungsgerechten Preisgestaltung und der Förderung und Versorgung mit Biogas.
- Die höchste Kundenzufriedenheit besteht hinsichtlich der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung, der Freundlichkeit der Mitarbeiter und der Einhaltung abgesprochener Termine.
- Die Transparenz der Preisgestaltung und die Aktivitäten der Energieversorger, die zur Energieeinsparung bei den Kunden beitragen, werden eher negativ bewertet.
- Das Preis-Leistungsverhältnis wird mit einer Durchschnittsnote von 2,9 als angemessen bewertet.
- Die Gesamtzufriedenheit ist nur durchschnittlich.

### Unbefriedigende Kundenbindung!

- Die aktuelle Wechselquote liegt bei knapp 2%.
- Die Verbleibswahrscheinlichkeit wird durchschnittlich bewertet.
- Nur 56% der Befragten zählen zu den loyal verbundenen Kunden.
- Die Weiterempfehlung des aktuellen Erdgasversorgers ist eher gering.
- Die Kundenbindung ist unbefriedigend (65%).

**Untersuchungssteckbrief**

**Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick**

**Energieversorger in der Öffentlichkeit**

**Image und Kundenzufriedenheit**

**Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft**

**Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb**

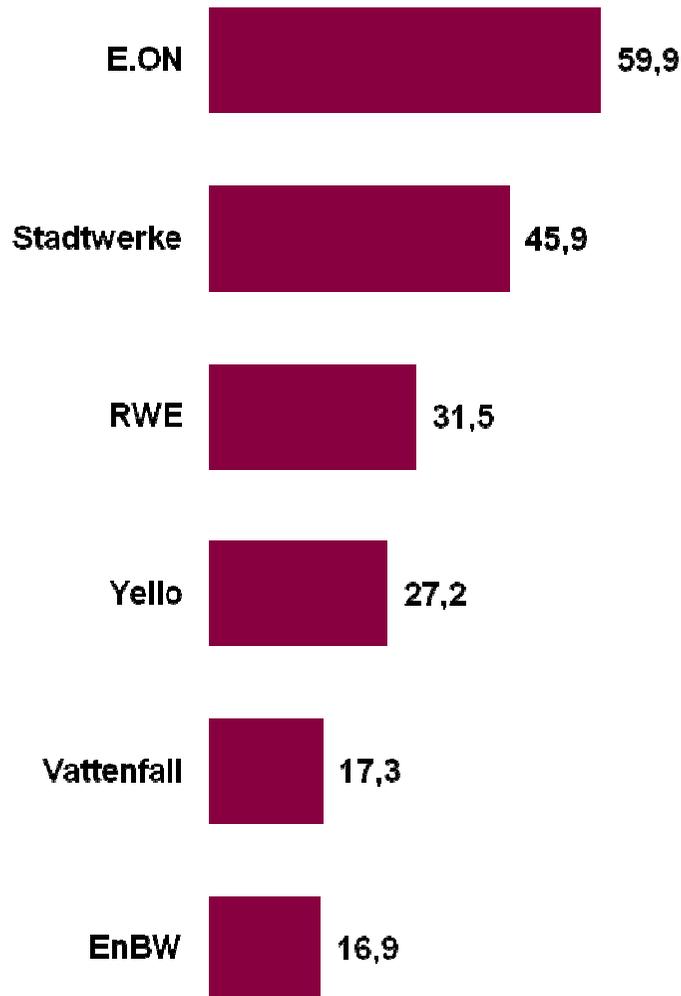
**Ergebnisse der Modellanalyse**

**Anhang: Fragebogen**

## Bekanntheit von Energieversorgern und Wahrnehmungsquellen

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

- Auswahl der häufigsten Nennungen -



Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger gehört, gesehen oder gelesen?

- Auswahl der häufigsten Nennungen -



# Wahrnehmung von Werbung



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



Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers gehört, gesehen oder gelesen?

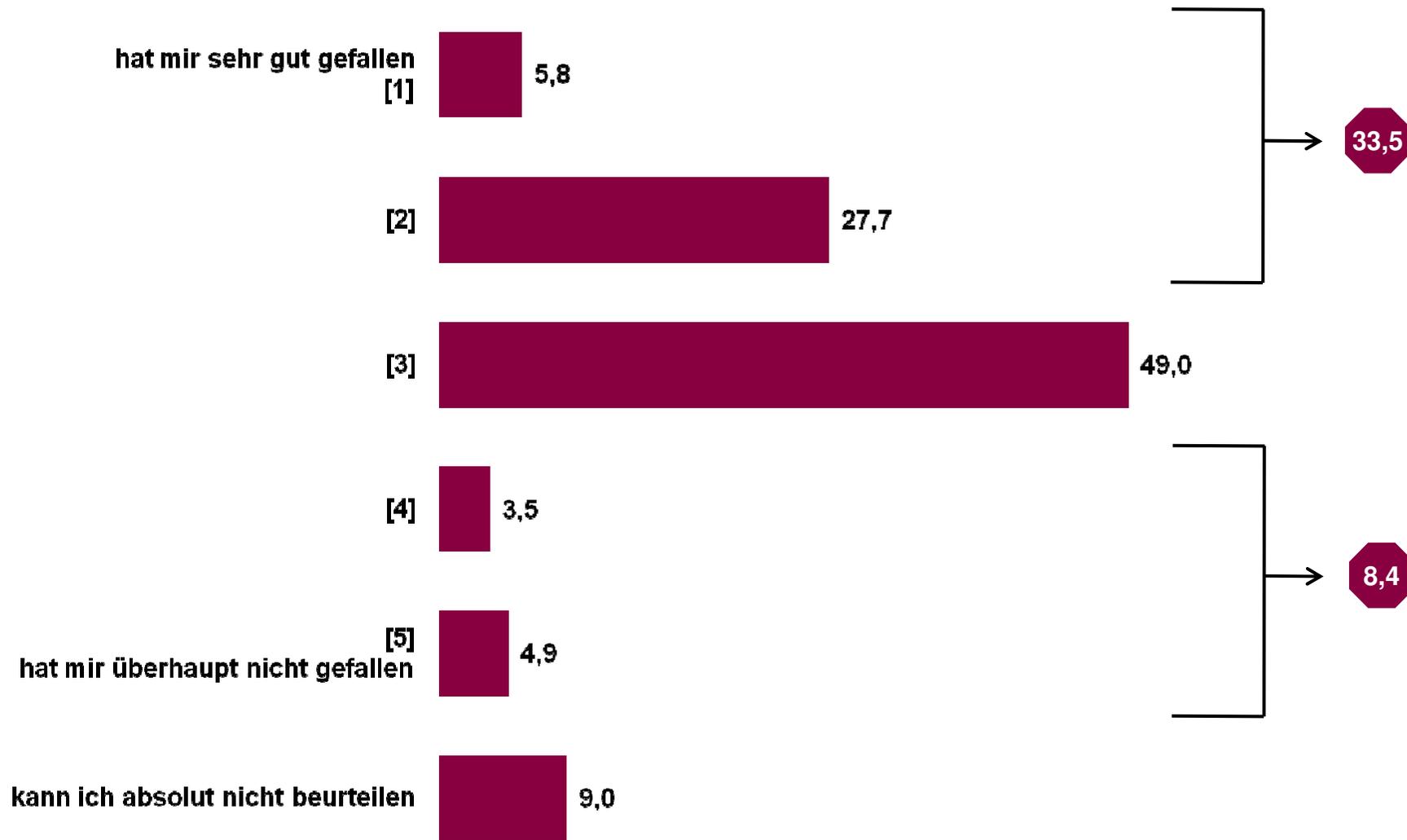
- Auswahl der häufigsten Nennungen -



n = 482

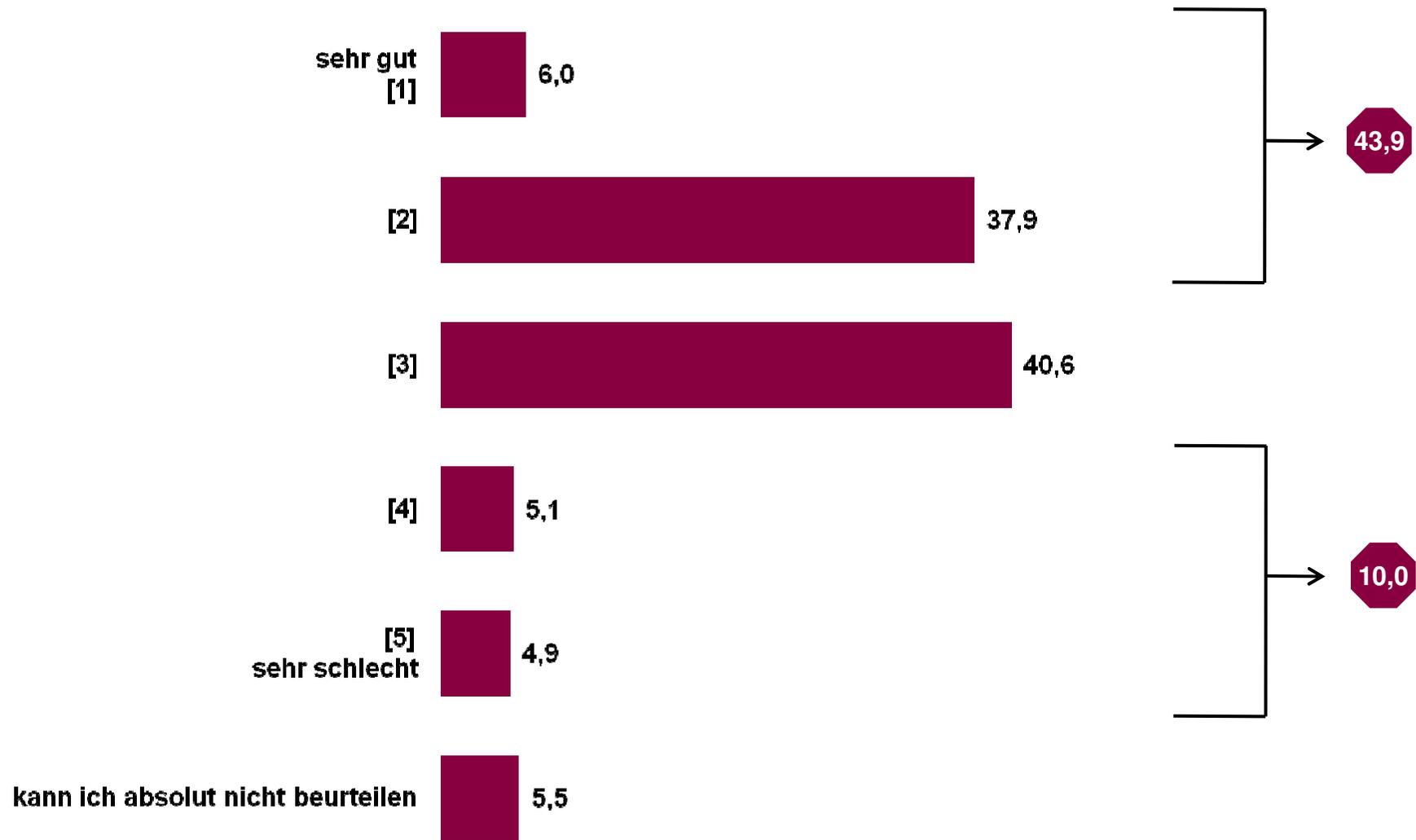
# Bewertung wahrgenommener Werbung

Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen?



# Bewertung des öffentlichen Auftritts

Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers?



**Untersuchungssteckbrief**

**Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick**

**Energieversorger in der Öffentlichkeit**

**Image und Kundenzufriedenheit**

**Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft**

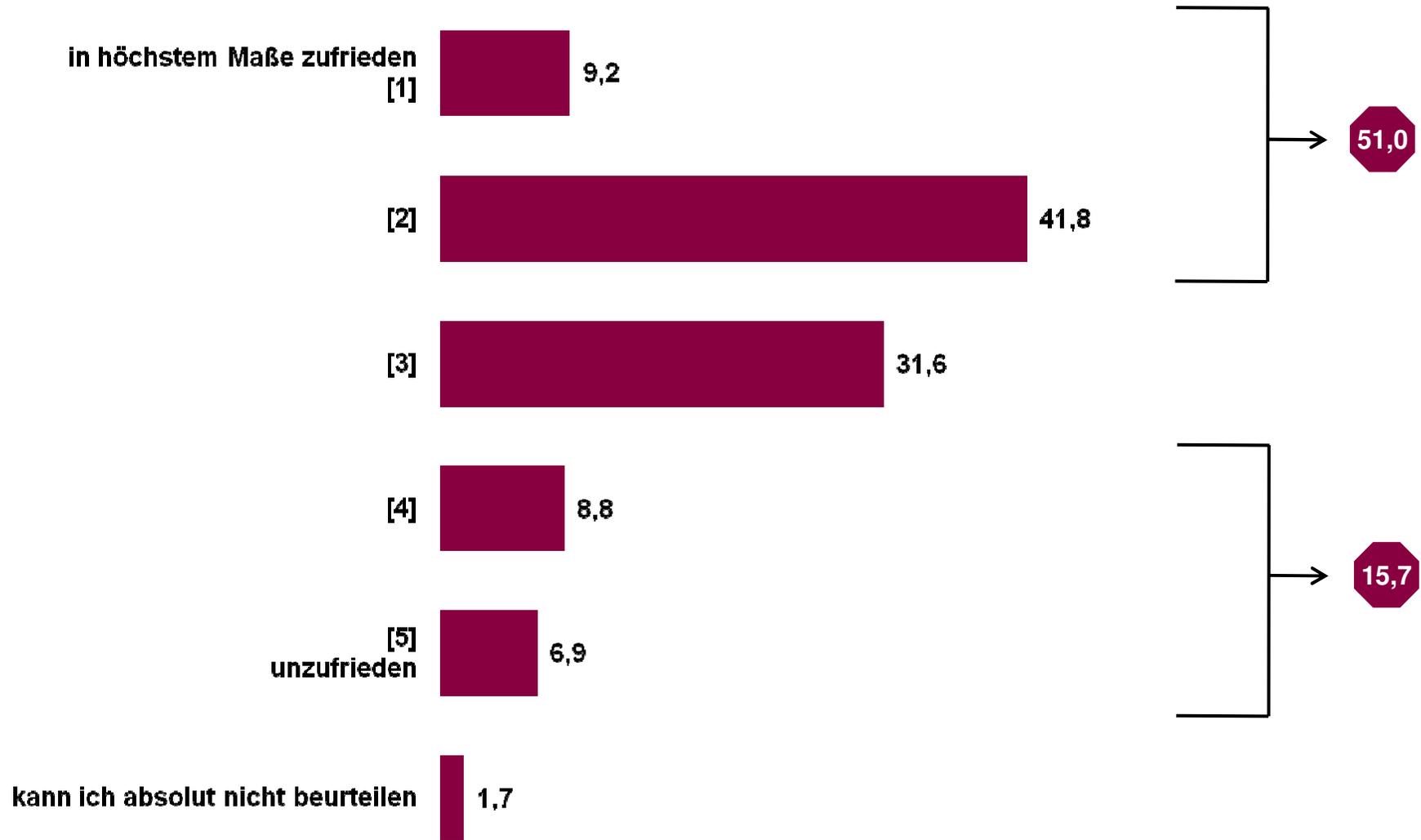
**Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb**

**Ergebnisse der Modellanalyse**

**Anhang: Fragebogen**

# A priori-Gesamtzufriedenheit

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



# Image der Energieversorger (1/4)



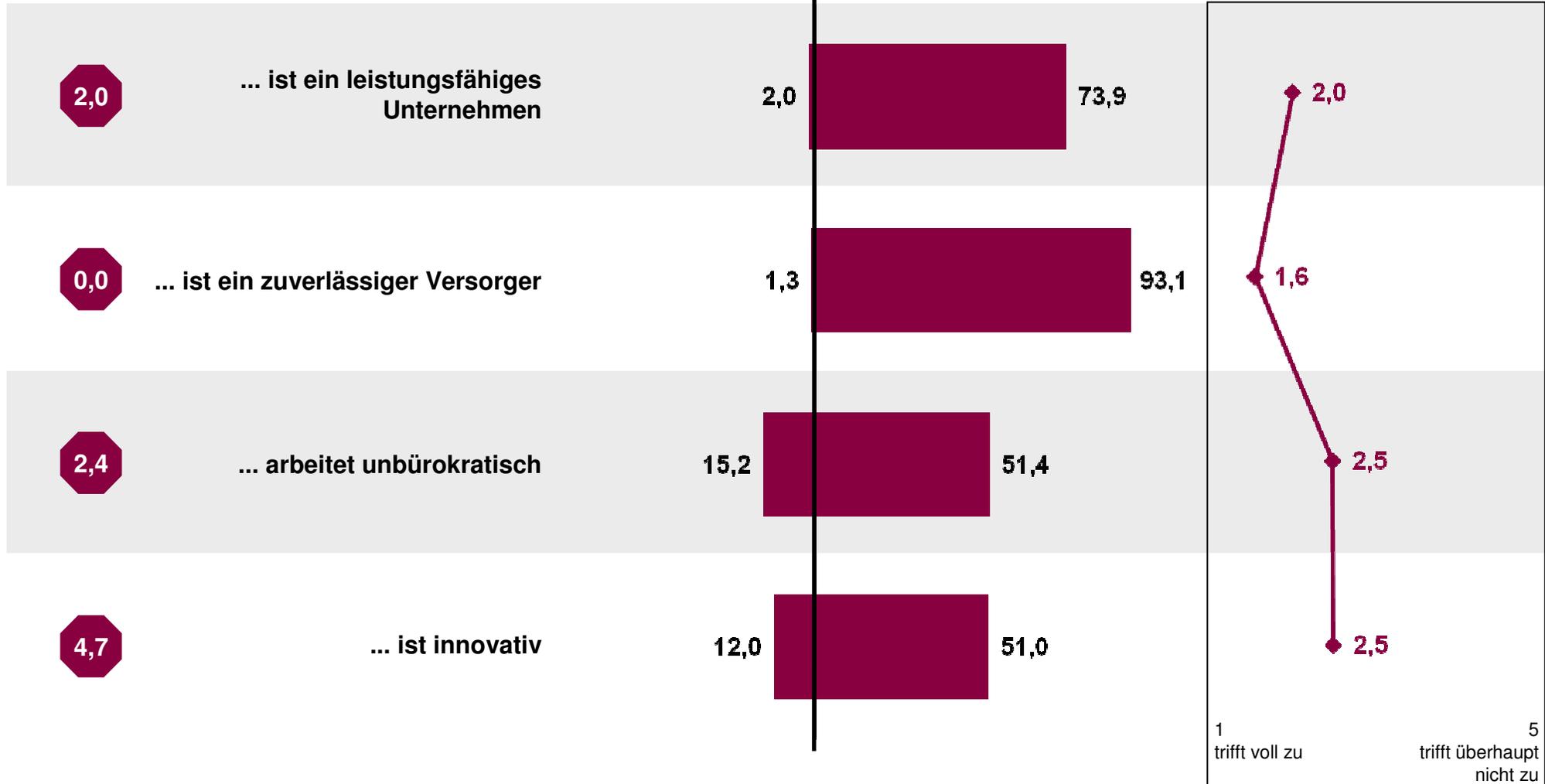
Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes (Note 4 + 5)

Top-2-Boxes (Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



BDEW-Kundenfokus Gewerbe 2008/2009

## Image der Energieversorger (2/4)

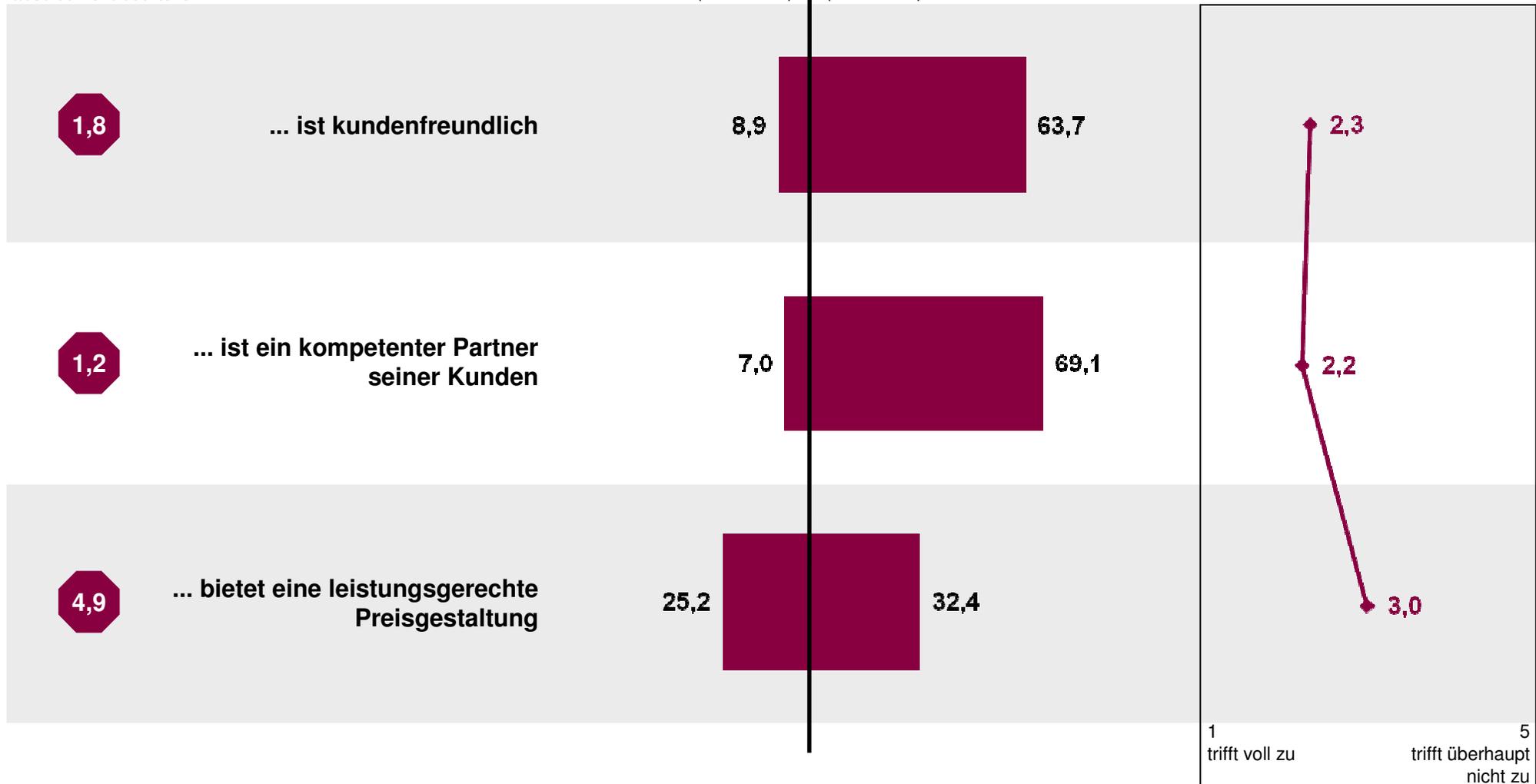
Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



## Image der Energieversorger (3/4)

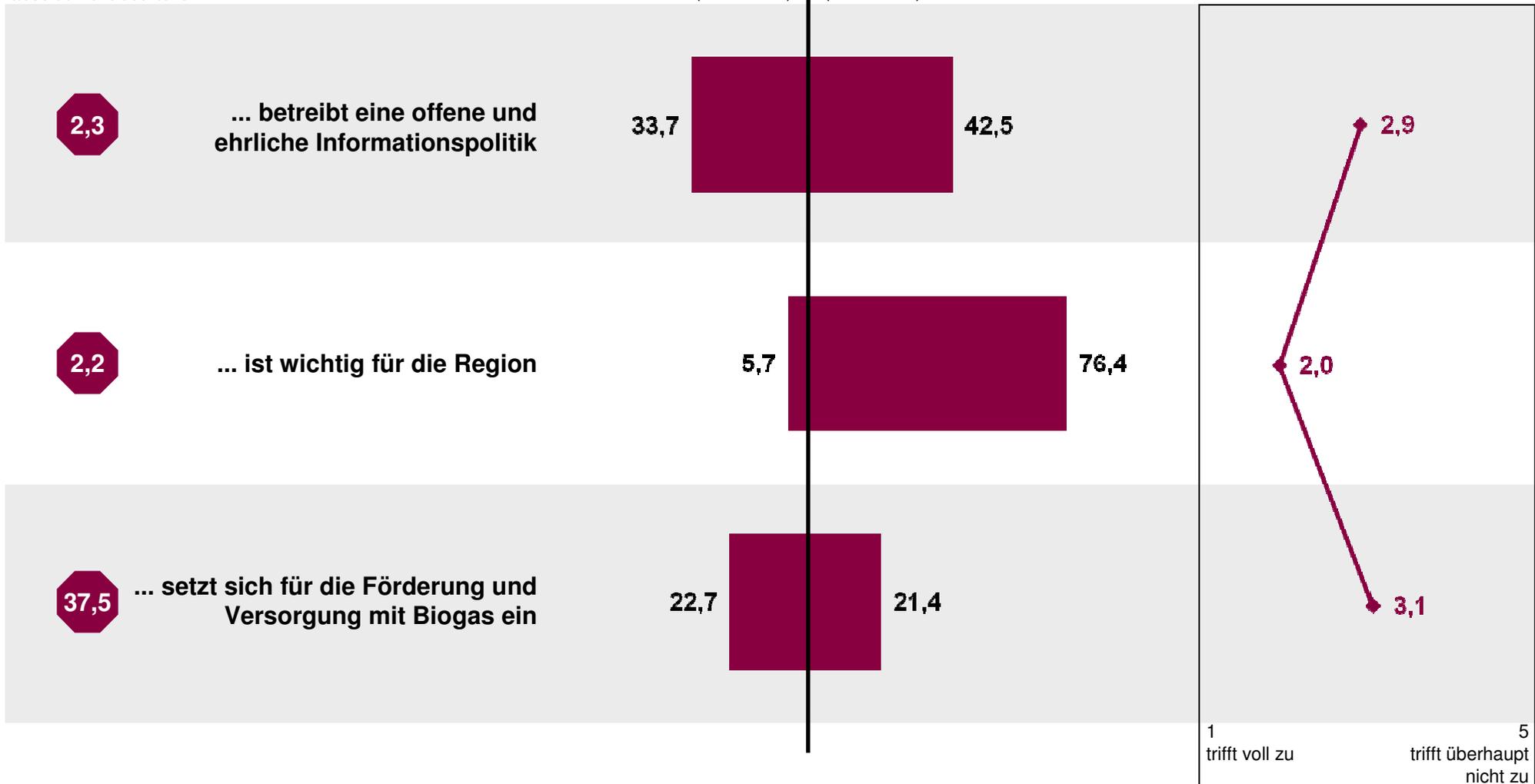
Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



# Image der Energieversorger (4/4)



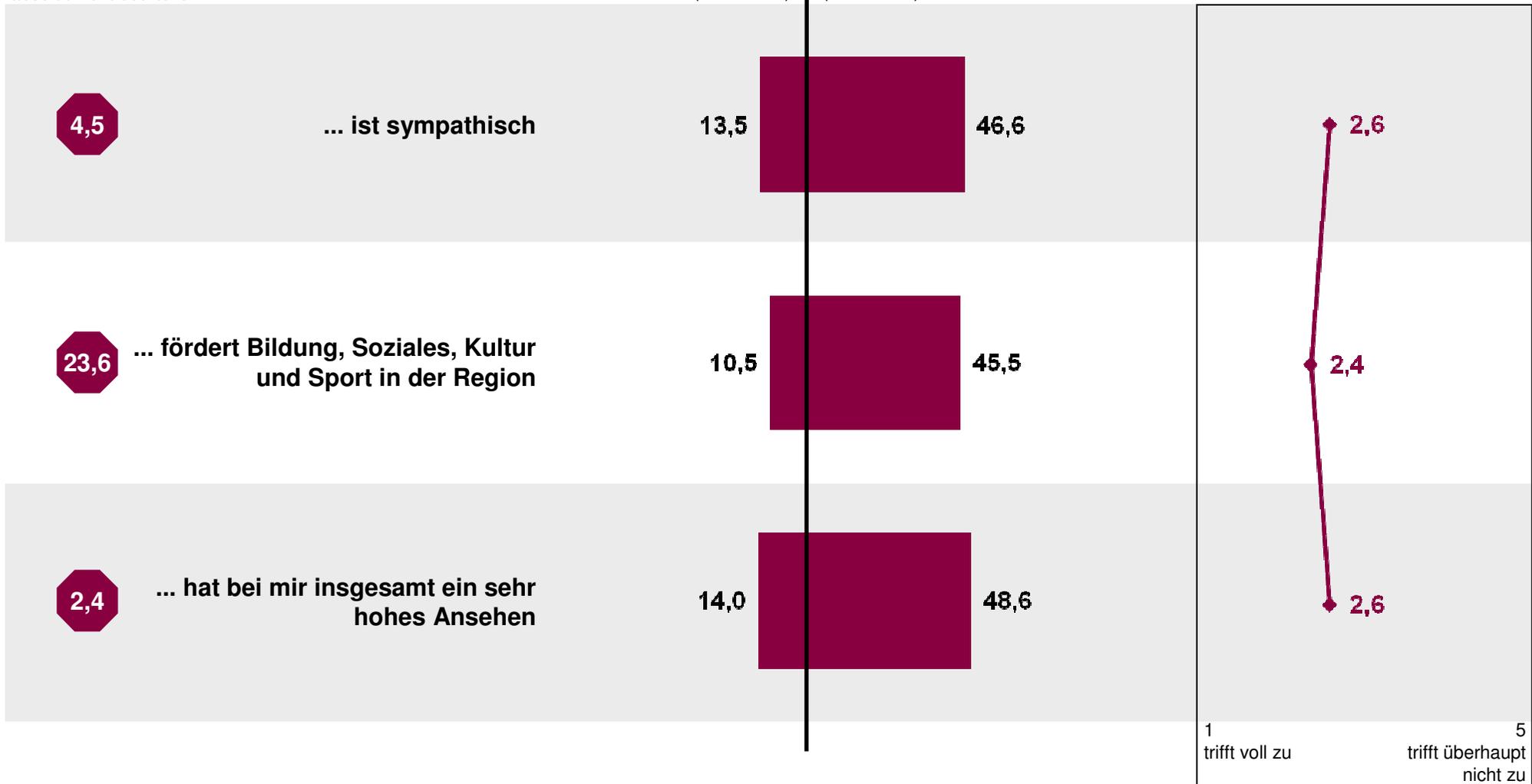
Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

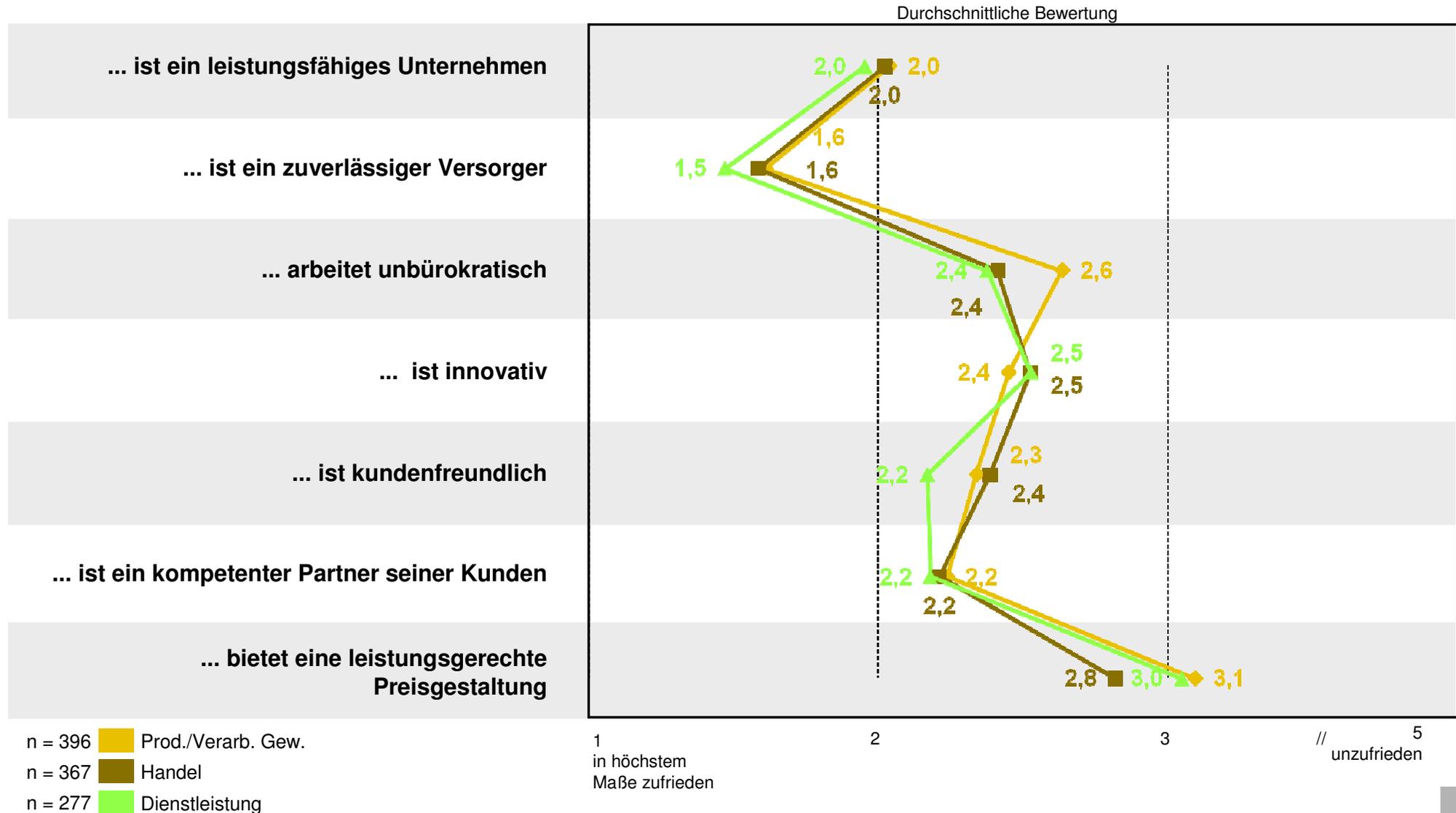
Durchschnittliche Bewertung



# Image der Energieversorger – Differenziert nach Branchen (1/2)

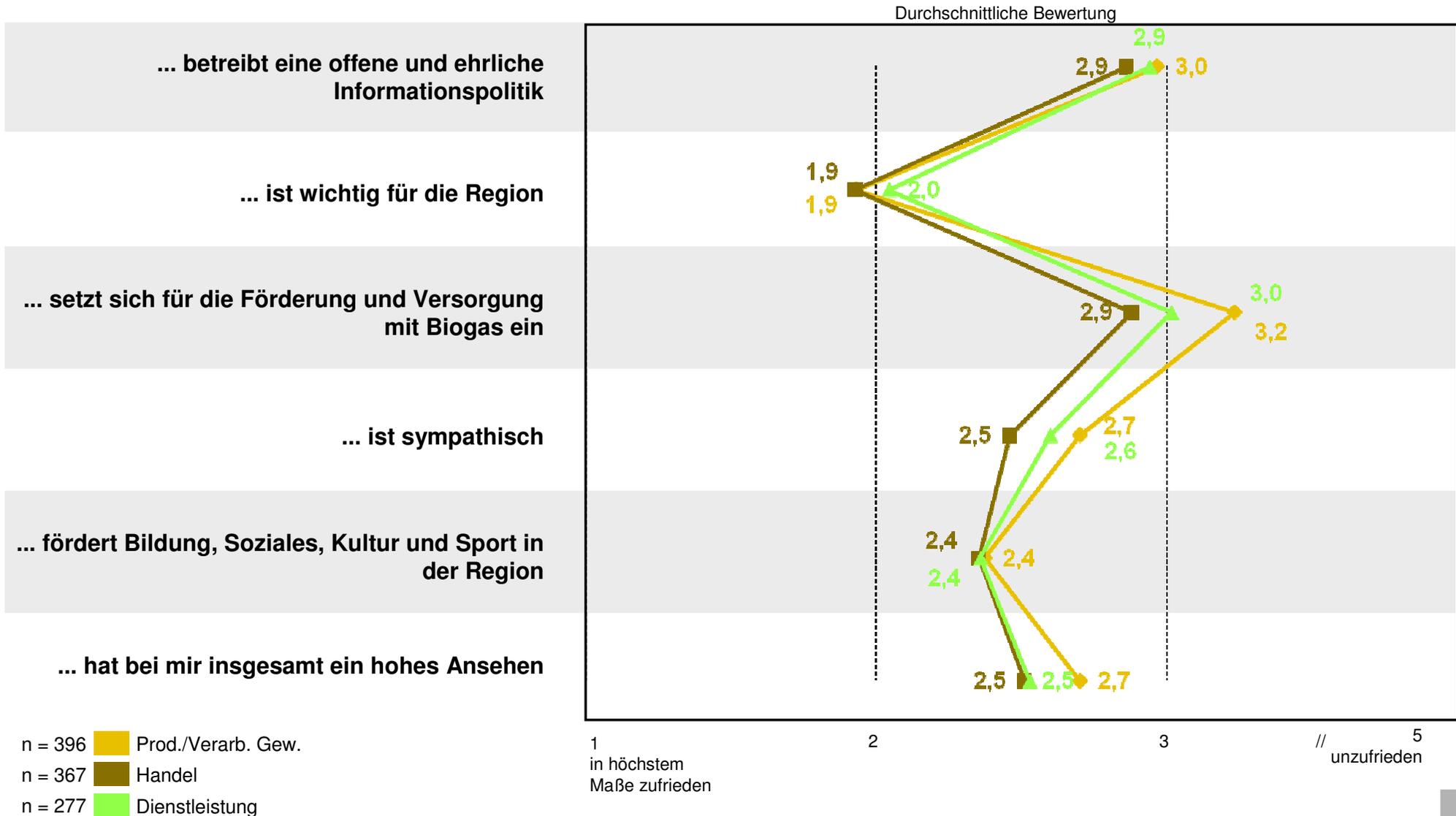


Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen.



## Image der Energieversorger – Differenziert nach Branchen (2/2)

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.

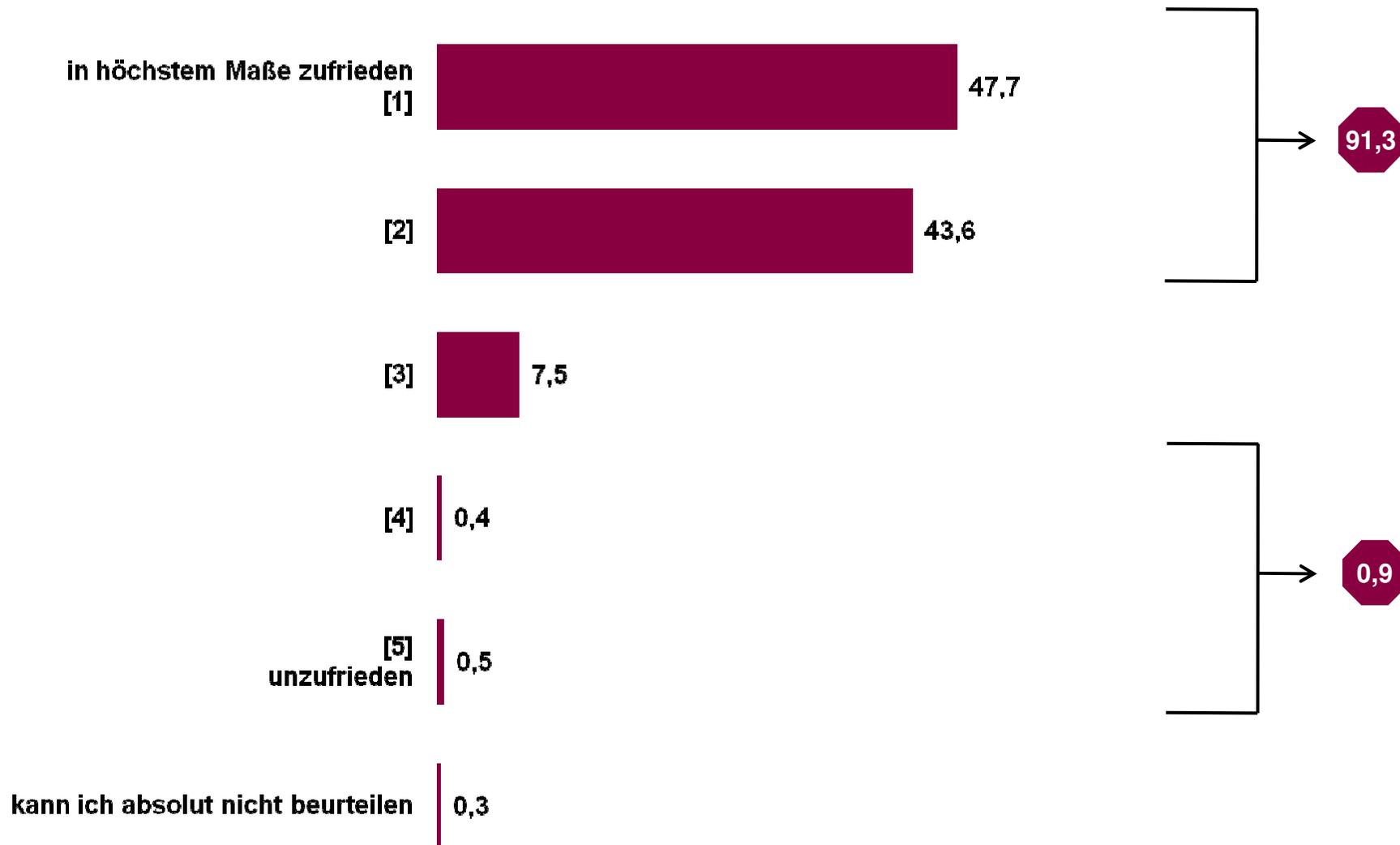


n = 396 ■ Prod./Verarb. Gew.  
 n = 367 ■ Handel  
 n = 277 ■ Dienstleistung

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Kernkompetenz



Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung?



Ø = 1,6

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Erdgasversorgung



Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

27,8

... dem Informationsverhalten des Energieversorgers bei Störungen im Leitungsnetz

10,8

40,3

2,4

30,7

... der Geschwindigkeit der Störungsbehebung

4,0

49,3

2,2

46,1

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

5,1

33,9

2,3

1 in höchstem Maße zufrieden 5 unzufrieden

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Rechnung

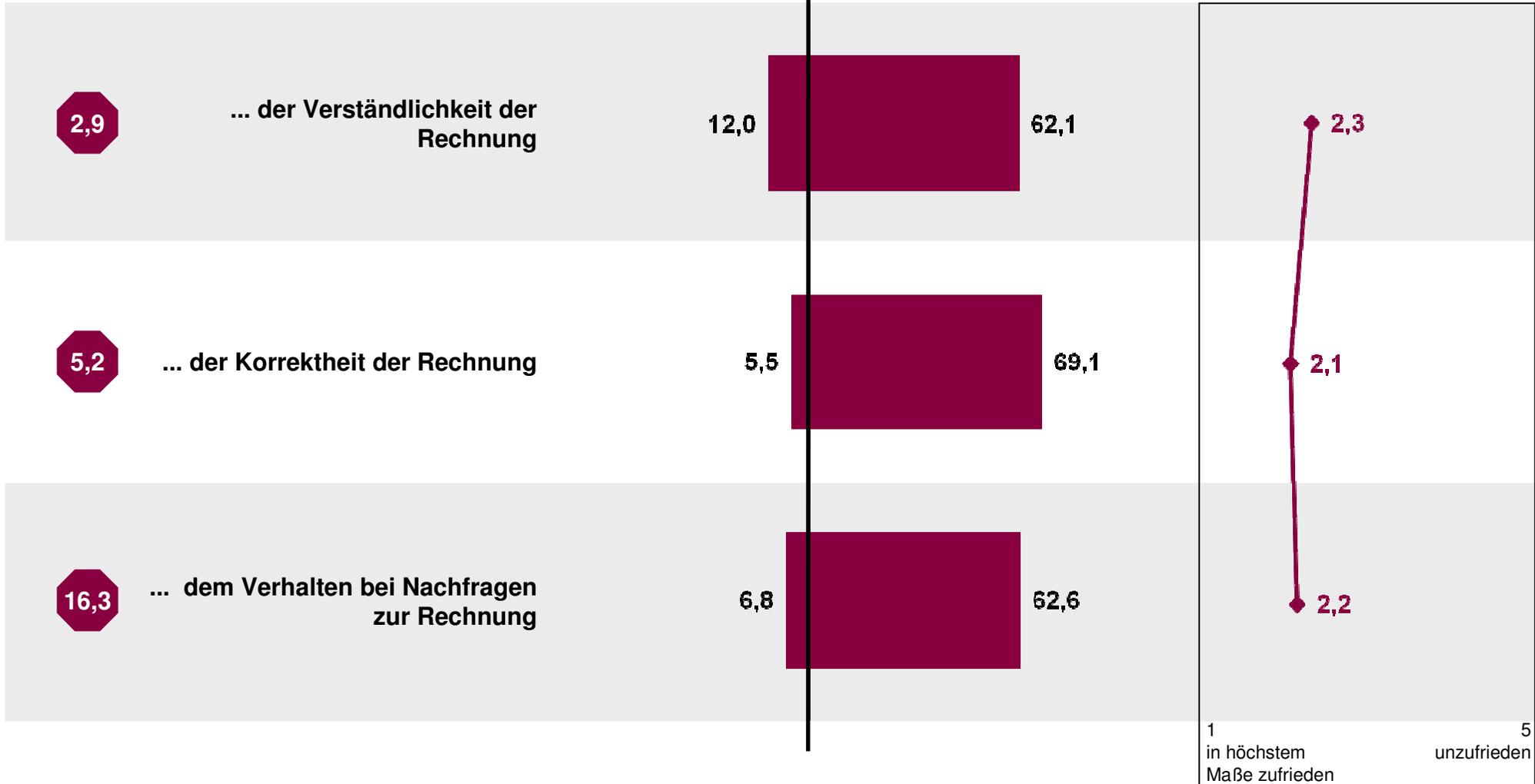
Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Preise & Verträge

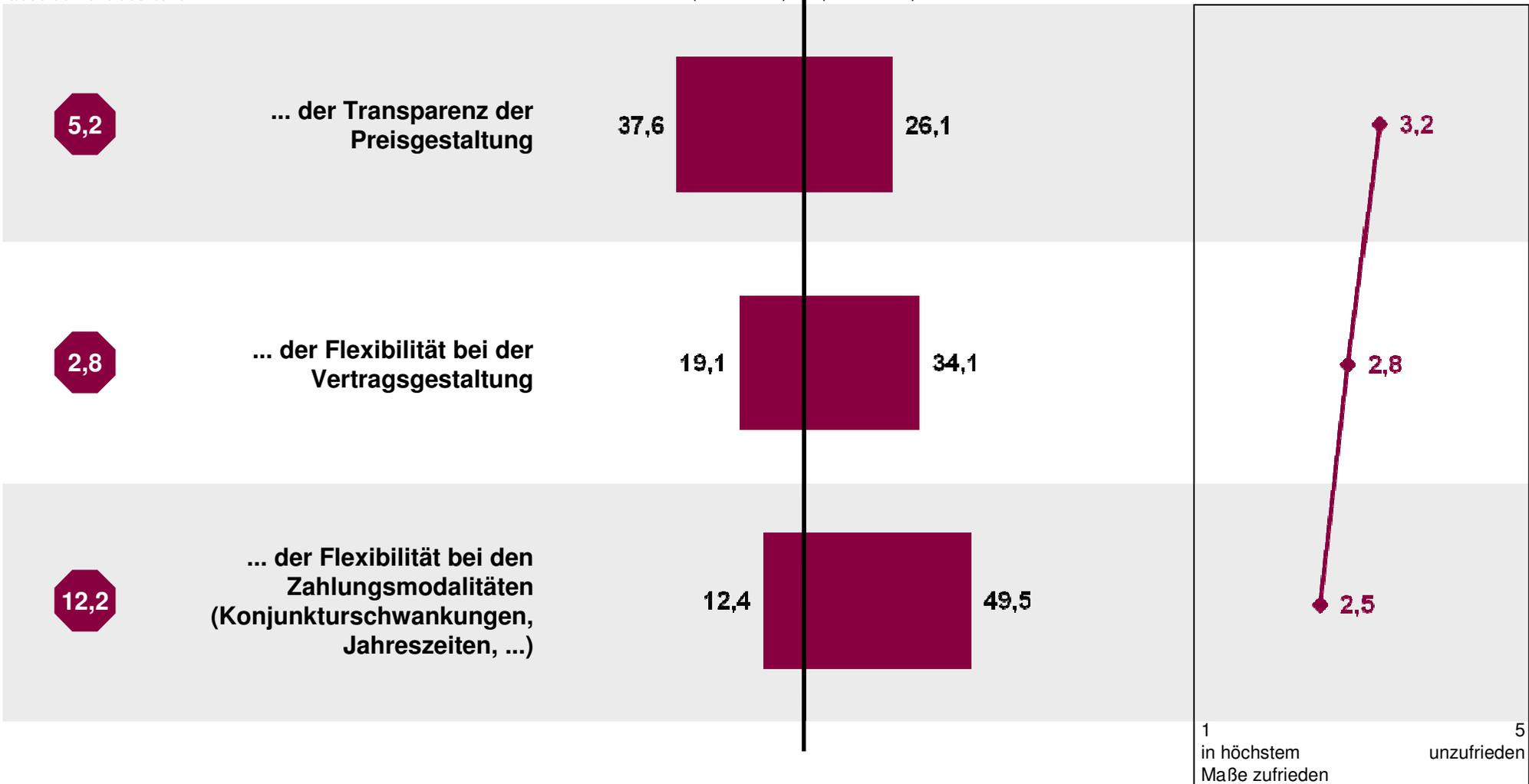


Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung



5,2

... der Transparenz der Preisgestaltung

2,8

... der Flexibilität bei der Vertragsgestaltung

12,2

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

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Erreichbarkeit & Termine



Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

7,4

... der telefonischen Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei Ihrem Energieversorger

7,3

65,3

2,2

8,9

... den Geschäftszeiten Ihres Energieversorgers

4,1

68,5

2,1

16,6

... der Einhaltung abgesprochener Termine

1,8

71,4

1,9

1 in höchstem Maße zufrieden  
5 unzufrieden

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Mitarbeitermerkmale



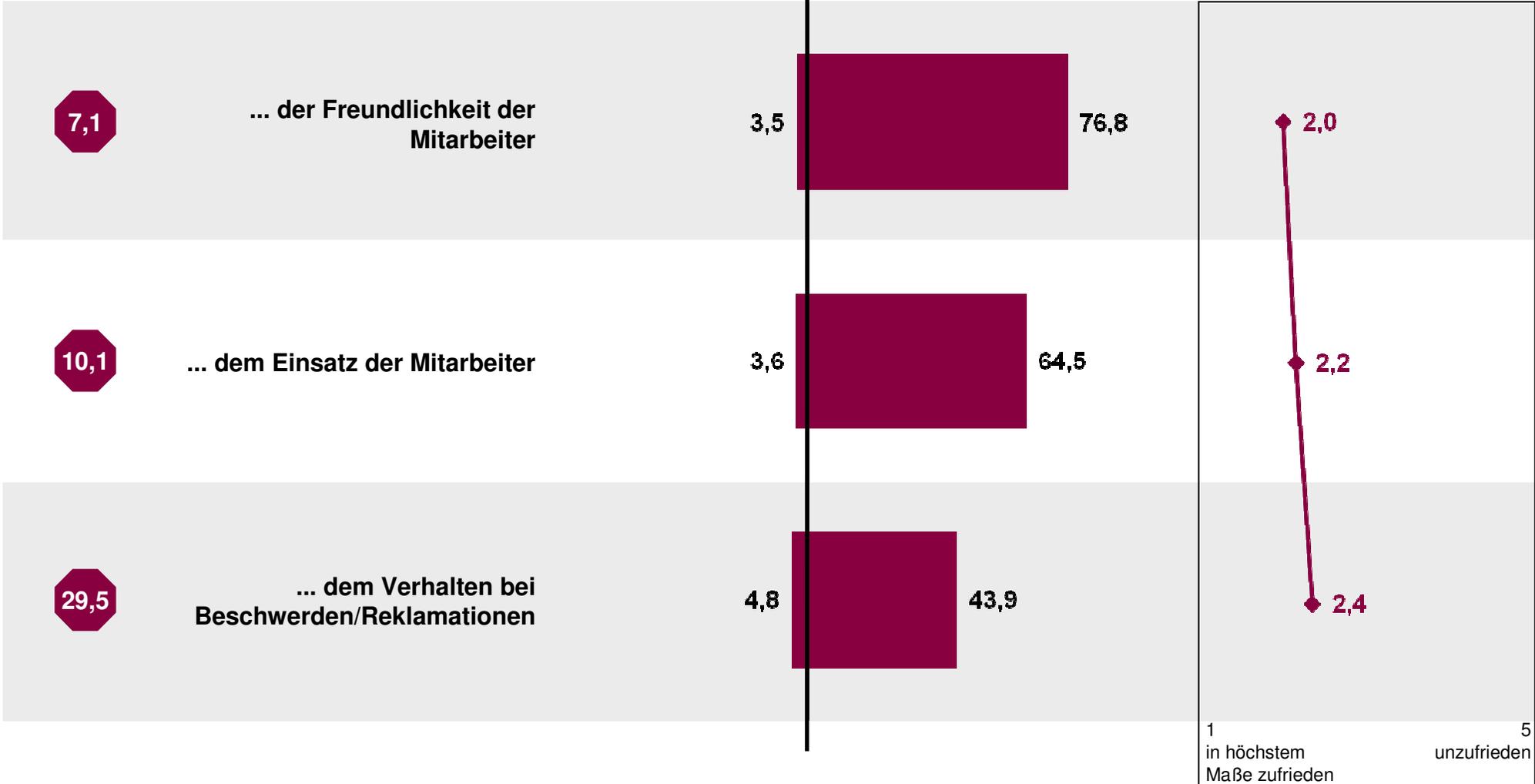
Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung



7,1

... der Freundlichkeit der Mitarbeiter

10,1

... dem Einsatz der Mitarbeiter

29,5

... dem Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Beratungskompetenz



Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes  
(Note 4 + 5)

Top-2-Boxes  
(Note 1 + 2)

Durchschnittliche Bewertung

15,6

... der Verständlichkeit von Beratungsleistungen Ihres Energieversorgers

5,5

53,5

2,3

11,9

... der Beratungskompetenz Ihres Energieversorgers allgemein

7,9

56,2

2,3

22,0

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

11,2

43,9

2,6

1 in höchstem Maße zufrieden 5 unzufrieden

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Beratungsumfang & -qualität



Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

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

Durchschnittliche Bewertung

12,6

... dem Umfang des Beratungs- und Dienstleistungsangebot

9,0

51,6

14,5

... der Qualität des Beratungs- und Dienstleistungsangebot

9,8

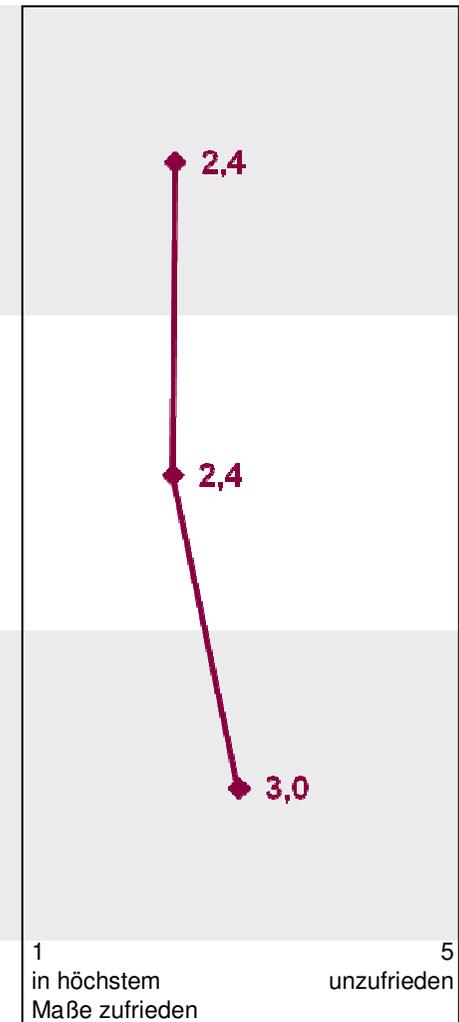
56,4

8,5

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

27,5

35,0

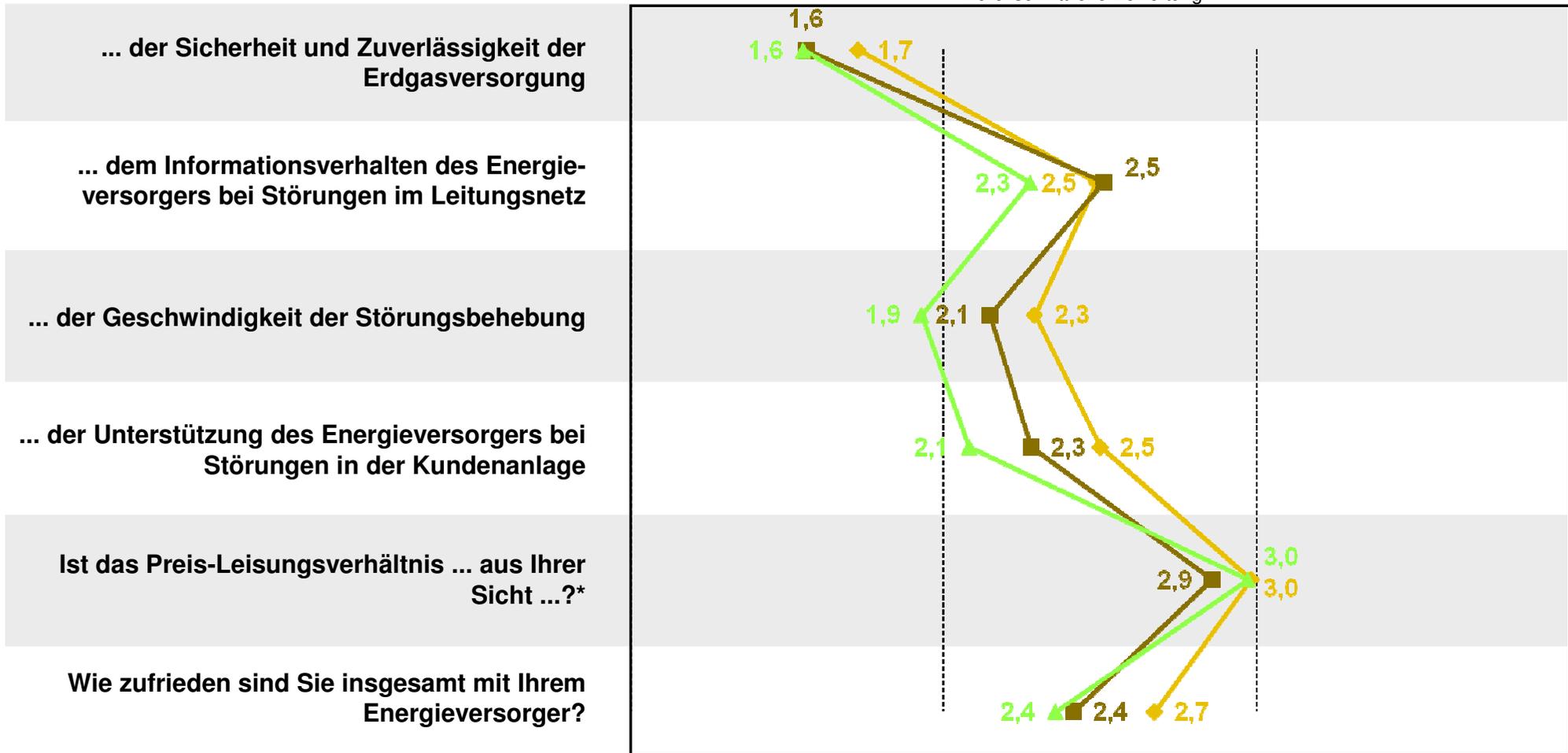


# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Branchen (1/4)



Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Durchschnittliche Bewertung



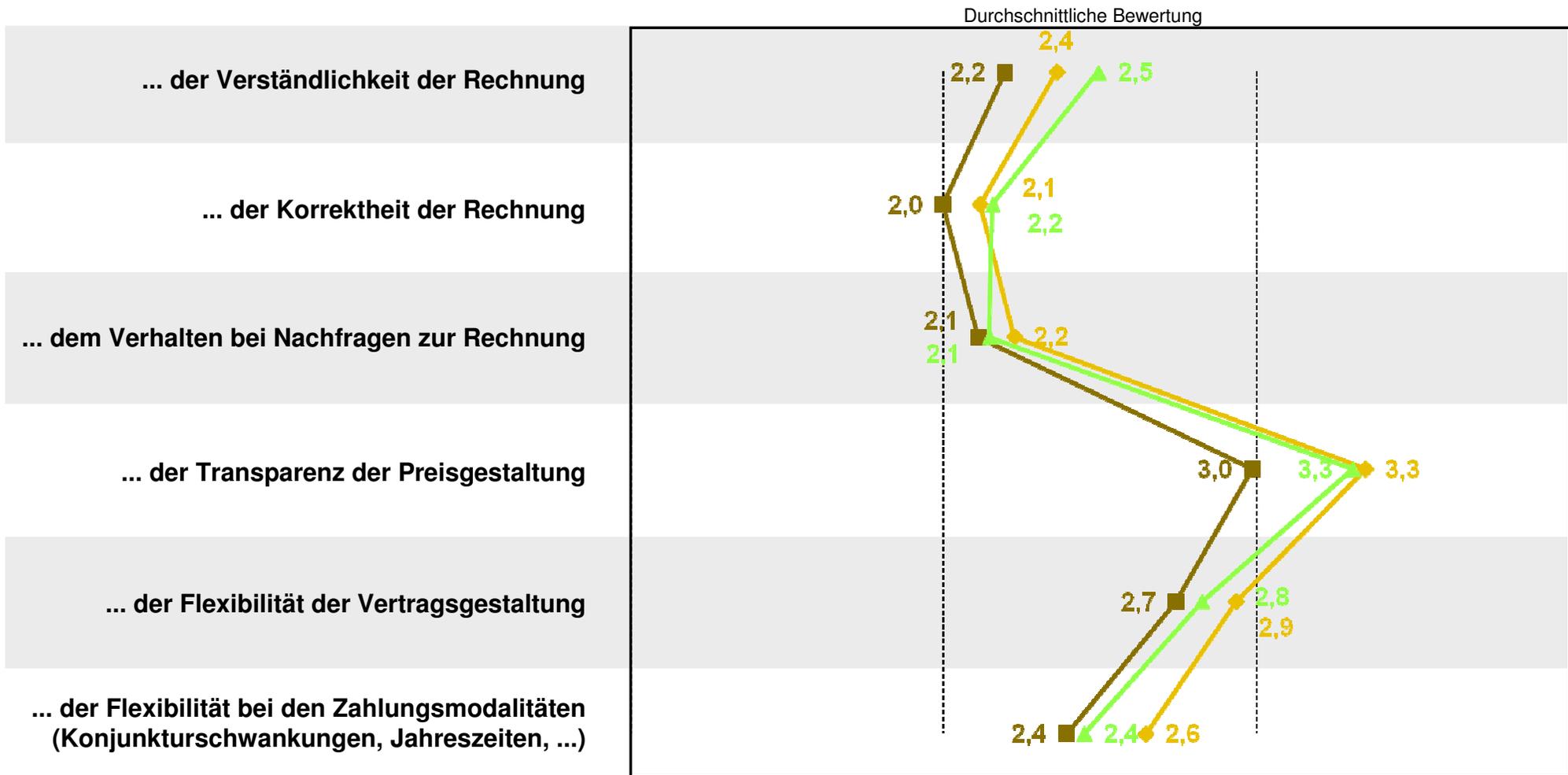
n = 396 ■ Prod./Verarb. Gew.  
 n = 367 ■ Handel  
 n = 277 ■ Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden  
 2 // 3 // 4 // 5 unzufrieden  
 \*geänderte Skala:  
 1 – sehr gut, 2 – gut, 3 – angemessen, 4 – mäßig, 5 – schlecht

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Branchen (2/4)



Wie zufrieden sind Sie mit ...?



- n = 396 ■ Prod./Verarb. Gew.
- n = 367 ■ Handel
- n = 277 ■ Dienstleistung

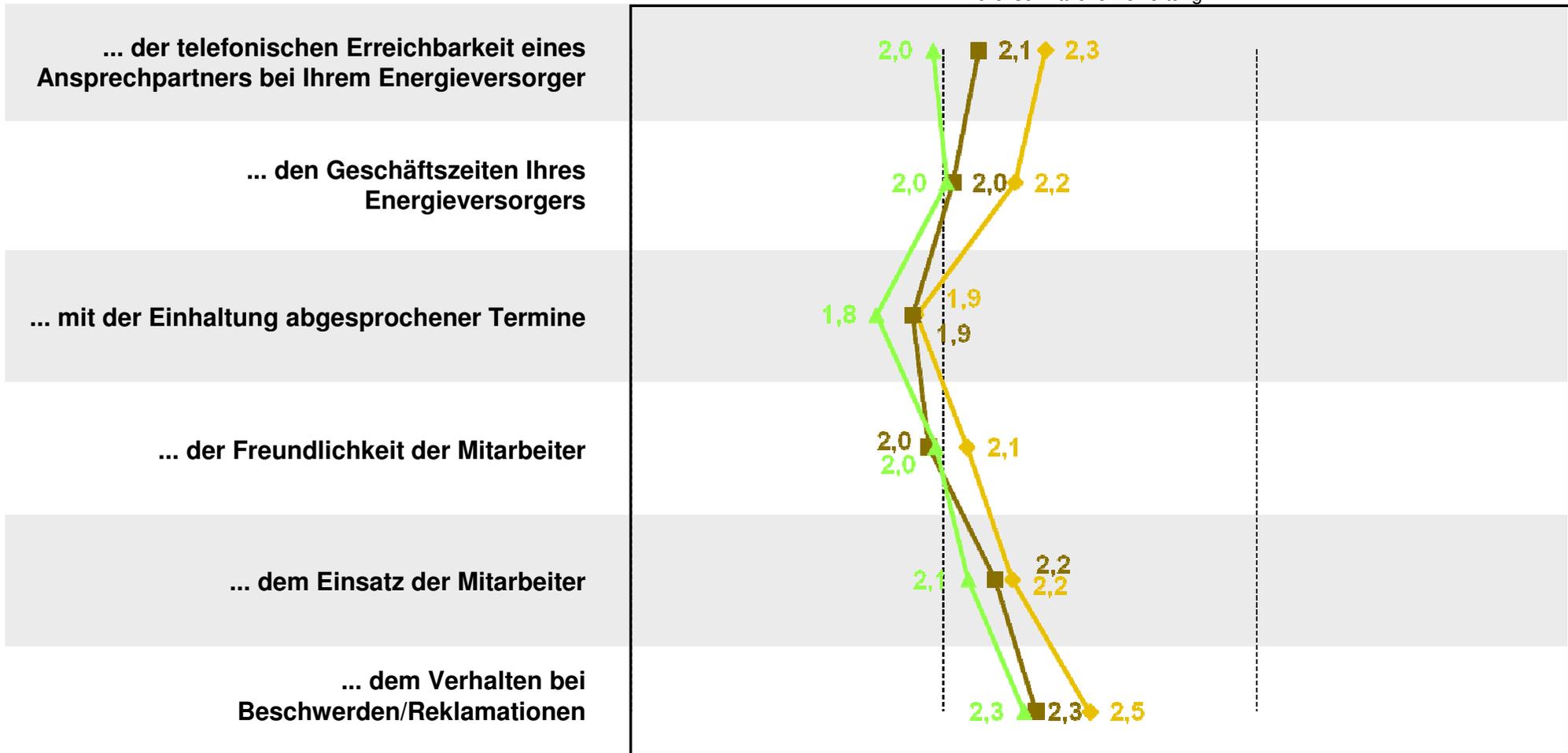
1 in höchstem Maße zufrieden // 5 unzufrieden

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Branchen (3/4)



Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Durchschnittliche Bewertung



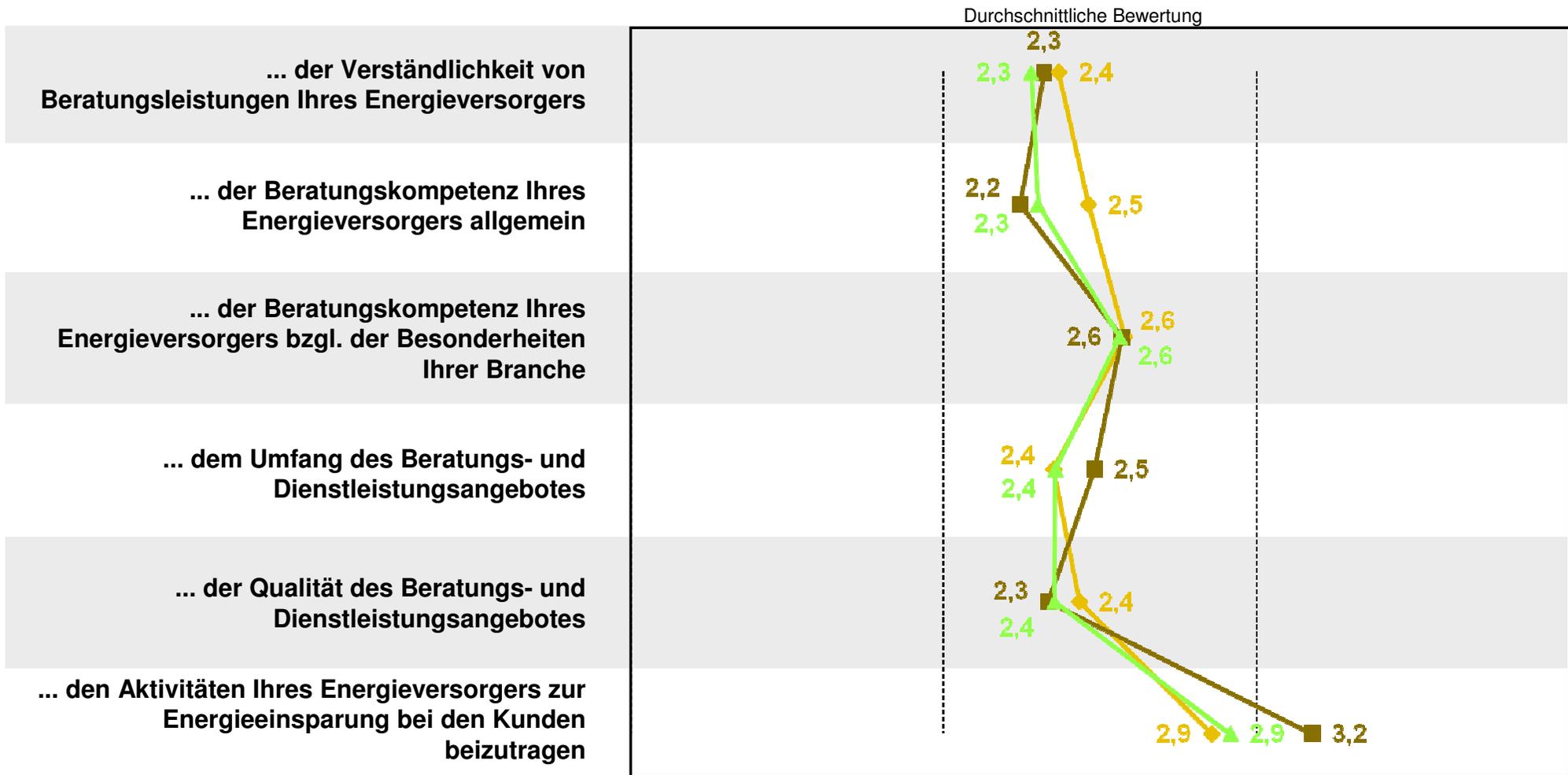
- n = 396 ■ Prod./Verarb. Gew.
- n = 367 ■ Handel
- n = 277 ■ Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden // 5 unzufrieden

# Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Differenziert nach Branchen (4/4)



Wie zufrieden sind Sie mit ...?

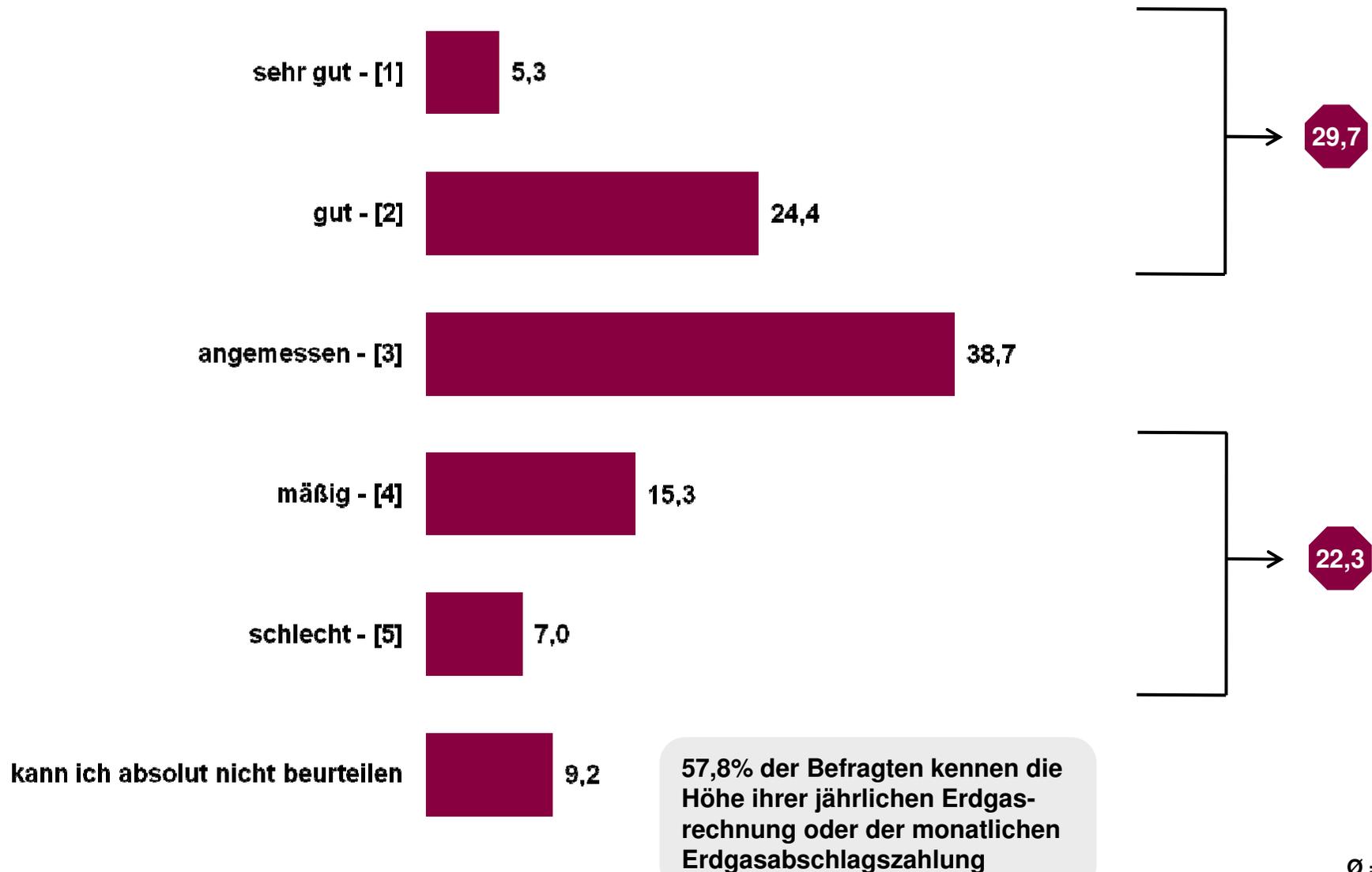


- n = 396 ■ Prod./Verarb. Gew.
- n = 367 ■ Handel
- n = 277 ■ Dienstleistung

1 in höchstem Maße zufrieden      2      3      //      5 unzufrieden

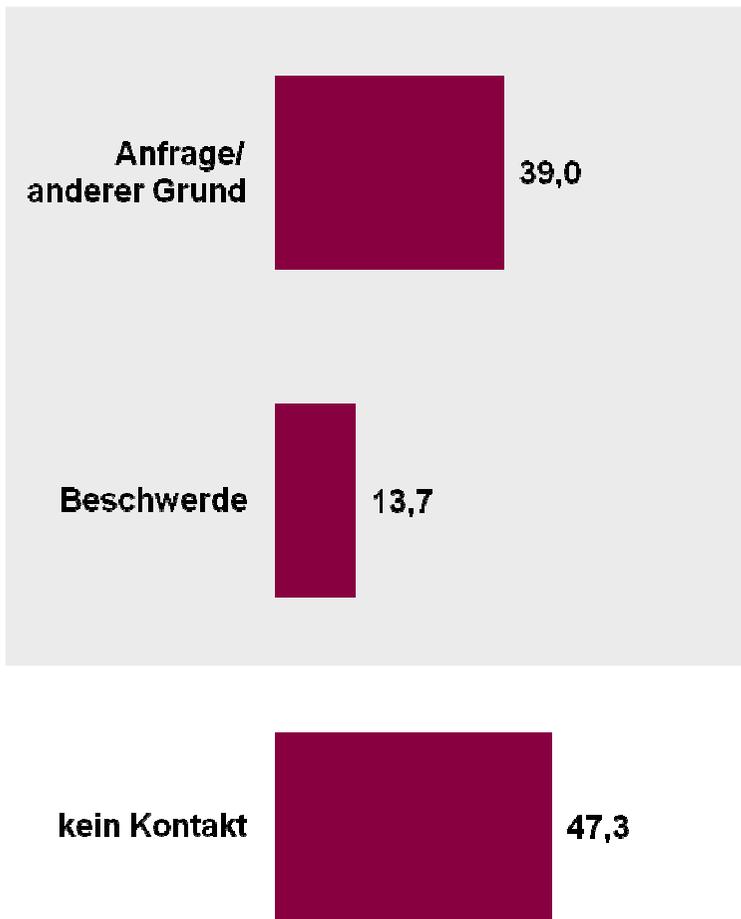
# Bewertung des Preis-Leistungsverhältnisses

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

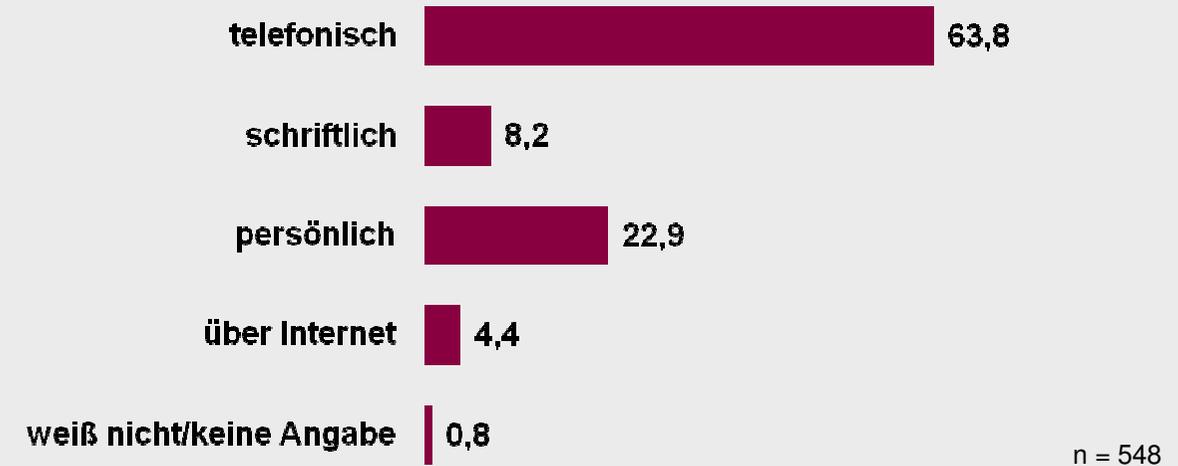


## Ablauf des letzten Kontaktes

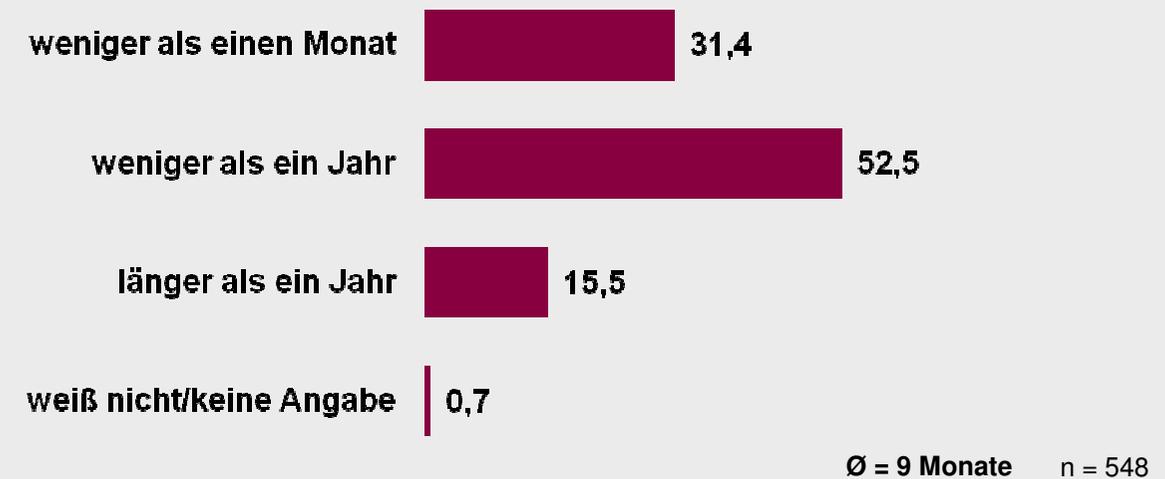
Haben Sie sich bei Ihrem letzten Kontakt mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Grund an Ihren Energieversorger gewandt?



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



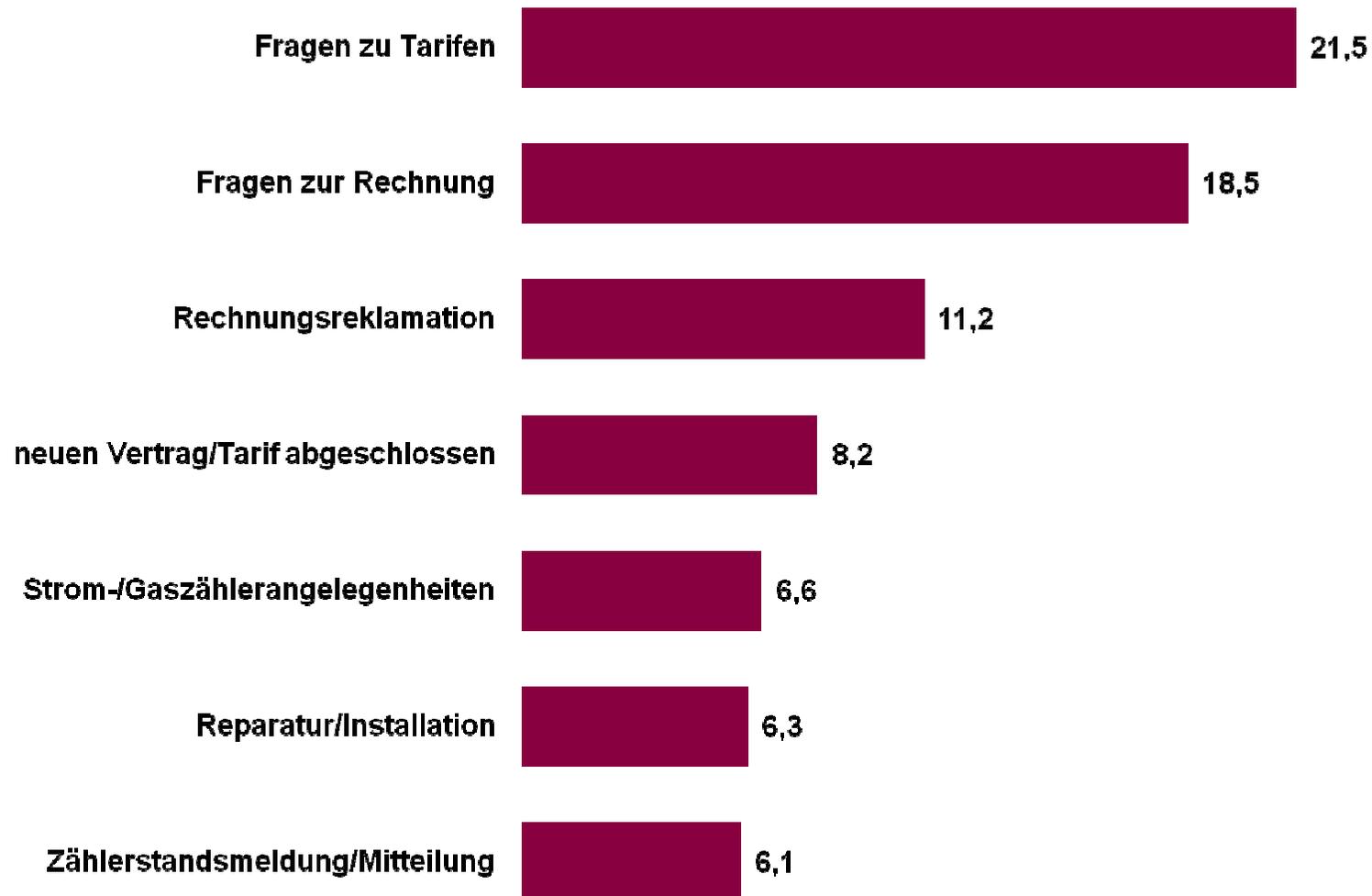
Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger zurück?



## Anlass für den letzten Kontakt

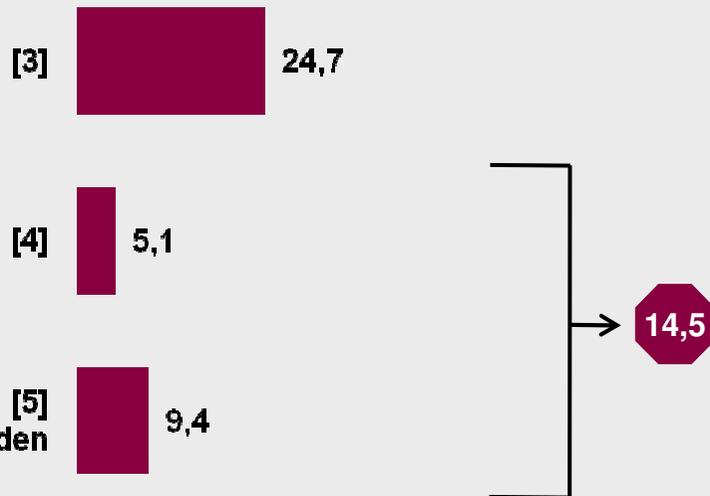
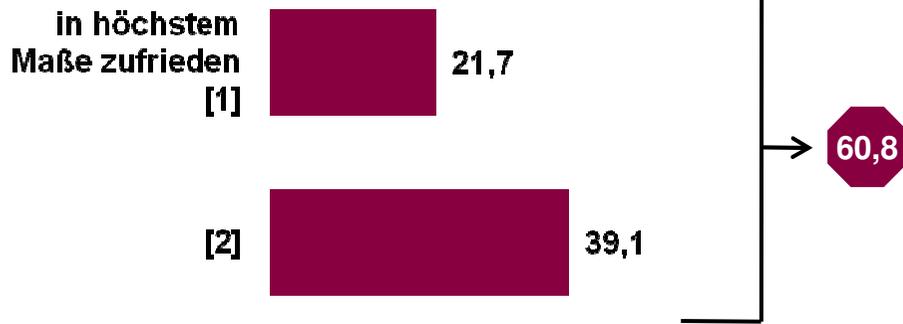
Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

- Auswahl der häufigsten Nennungen -



# Bewertung des letzten Kontaktes

Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?



kann ich absolut nicht beurteilen 0,0

Ø = 2,4

Aus welchen Gründen waren Sie nicht völlig zufrieden mit diesem letzten Kontakt?

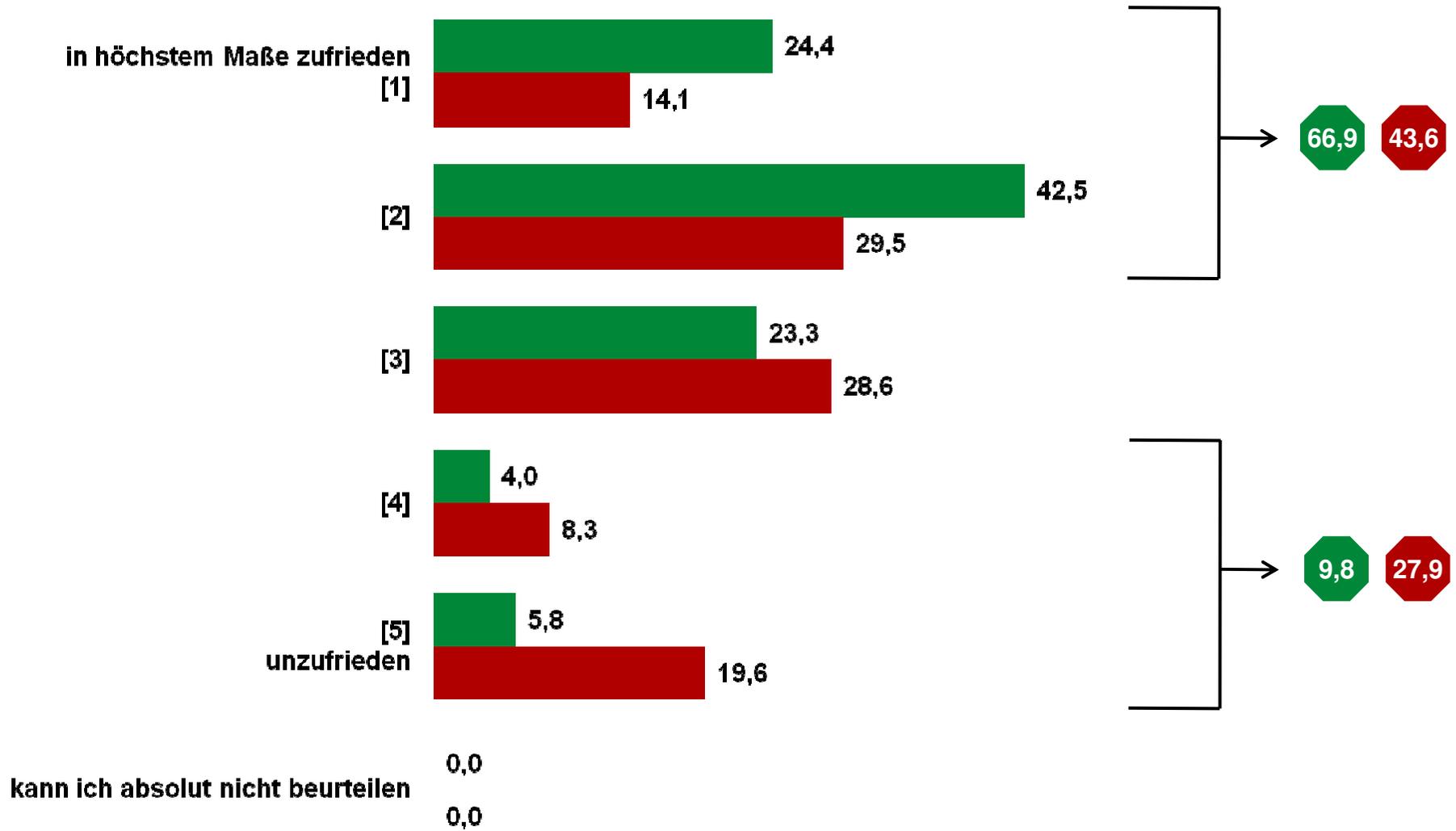
- Auswahl der häufigsten Nennungen -



n = 215

# Bewertung des letzten Kontaktes – Differenziert nach Kontaktgrund (1/2)

Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?

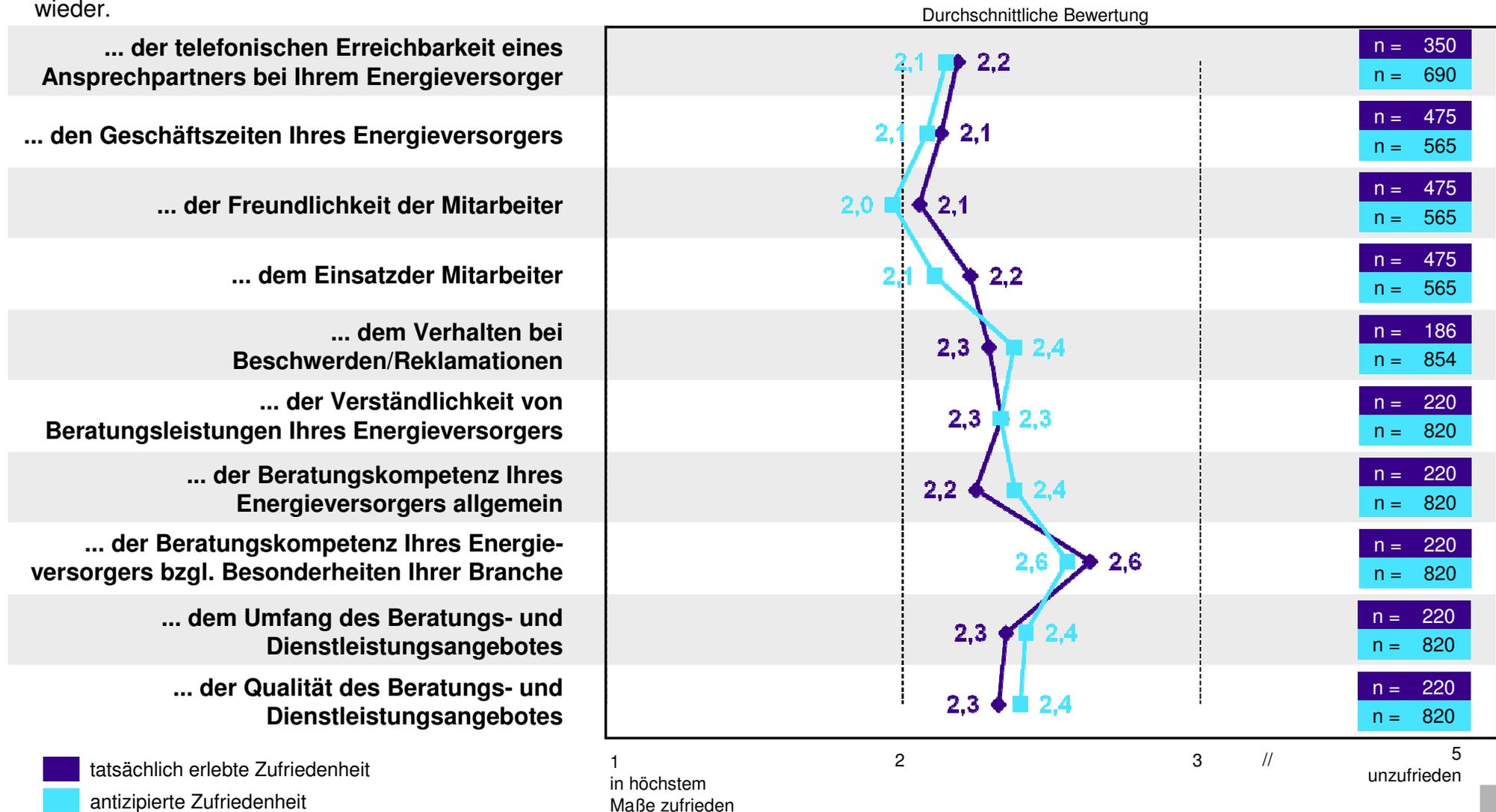


$\bar{x} = 2,2$  n = 406 ■ Anfrage/anderer Grund  
 $\bar{x} = 2,9$  n = 142 ■ Beschwerde

# Tatsächlich erlebte Kundenzufriedenheit

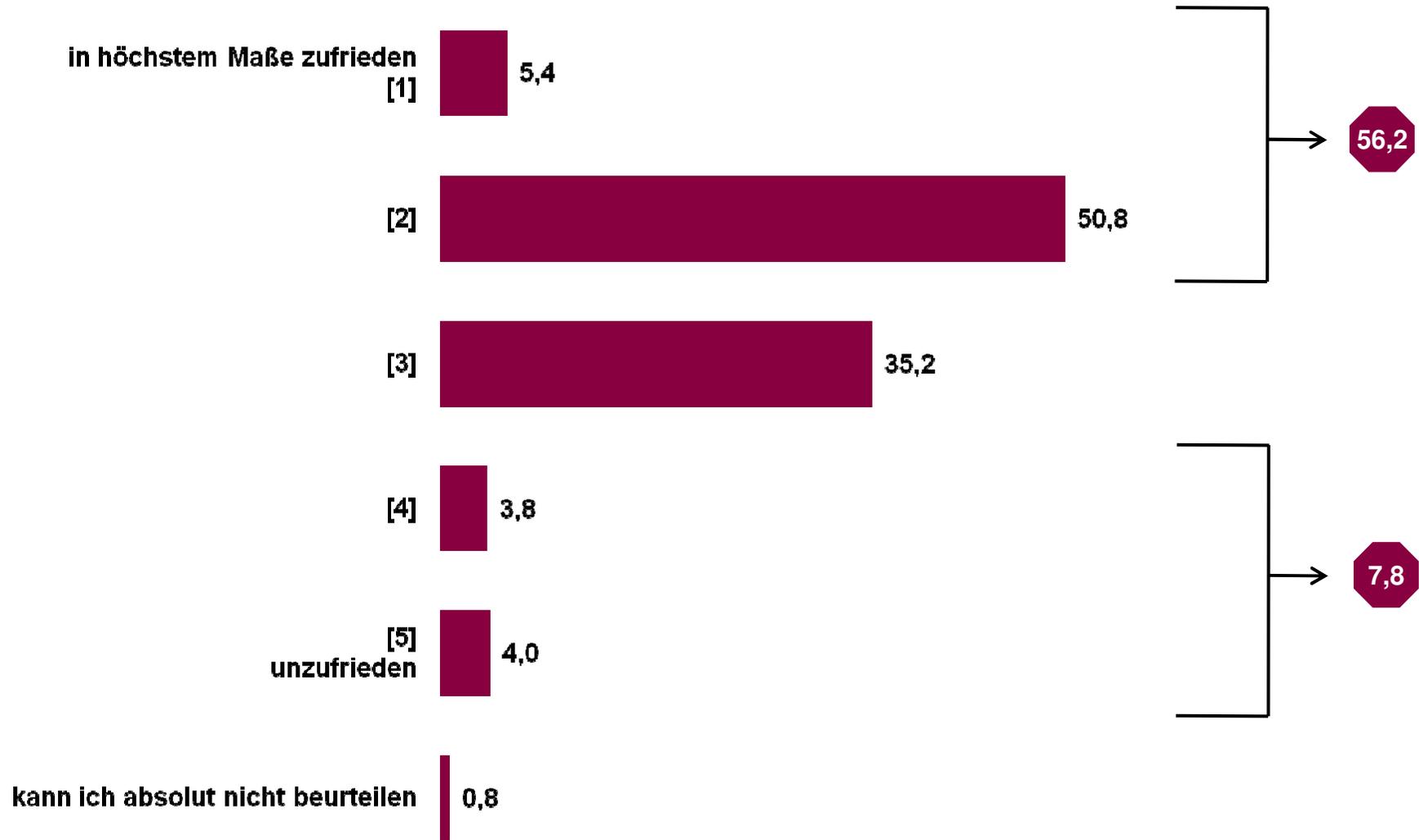


Die Zufriedenheit der Kunden mit verschiedenen Aspekten kann anhand der Fragen zum letzten Kontakt auf zwei Gruppen aufgeteilt werden. In der einen Gruppe haben die Befragten einen entsprechenden Kontakt mit ihrem Energieversorger gehabt und beurteilen so eine tatsächlich erlebte Zufriedenheit. Die zweite Gruppe hatte keinen Kontakt und gibt daher eine nicht erlebte, antizipierte Zufriedenheit wieder.



# A' posteriori-Gesamtzufriedenheit

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



**Untersuchungssteckbrief**

**Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick**

**Energieversorger in der Öffentlichkeit**

**Image und Kundenzufriedenheit**

**Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft**

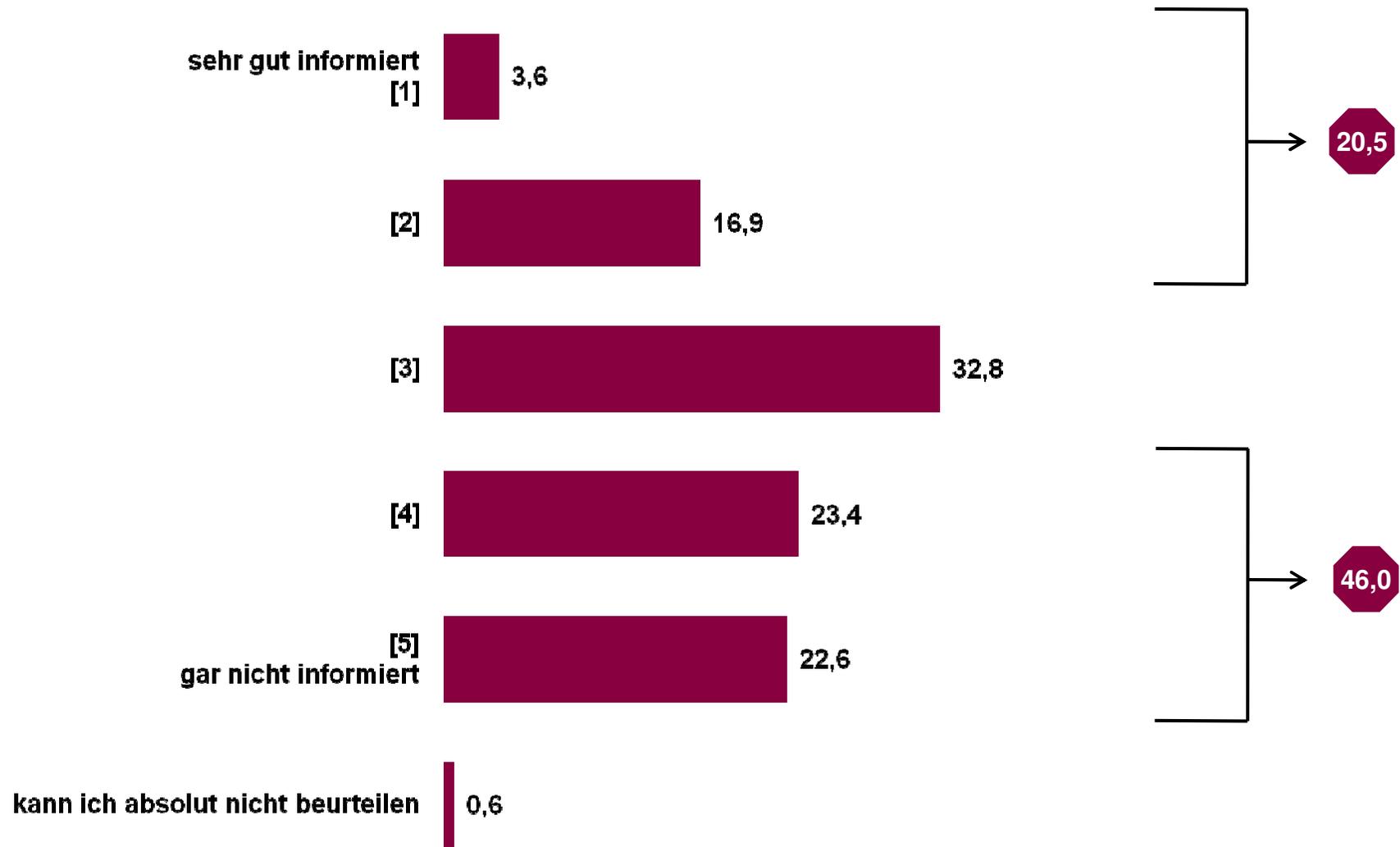
**Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb**

**Ergebnisse der Modellanalyse**

**Anhang: Fragebogen**

# Information über den Wettbewerb

Wie gut fühlen Sie sich über den Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft informiert?



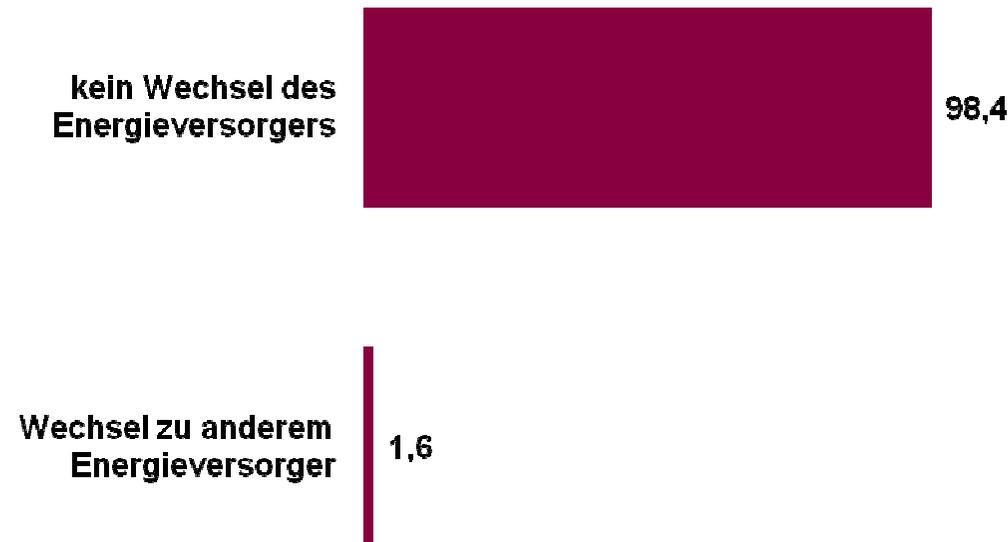
## Wechselquote

Zur Ermittlung der exakten Wechselquote werden neben der Frage nach einem bereits erfolgten Versorgerwechsel verschiedene Kontrollfragen gestellt, da Kunden häufig einen Tarif-, Vertrags- oder Markenwechsel irrtümlich mit einem tatsächlichen Wechsel des Energieversorgers gleichsetzen. Die Kontrollfragen waren in diesem Zusammenhang:

- Postleitzahl
- vorheriger Erdgasversorger
- Wechselhäufigkeit

Die Postleitzahl dient zur Identifizierung des Stammversorgers im Versorgungsgebiet des Kunden. Dieser wird mit der Angabe des Befragten unter Berücksichtigung des vorherigen Versorgers und der Wechselhäufigkeit verglichen und ggf. korrigiert.

Das folgende Diagramm zeigt die aktuelle, bereinigte Wechselquote:



## Eigeninitiative bei der Angebotseinholung

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

habe bereits Angebote eingeholt



werde innerhalb der kommenden  
6 Monate Angebote einholen



nein



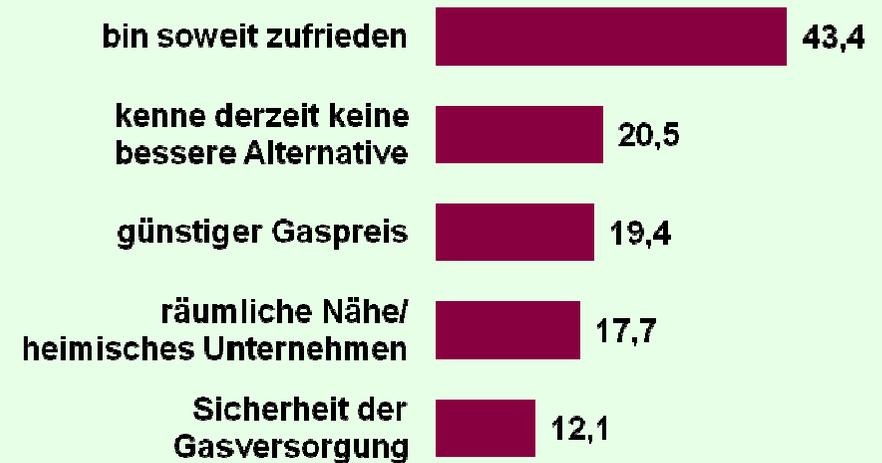
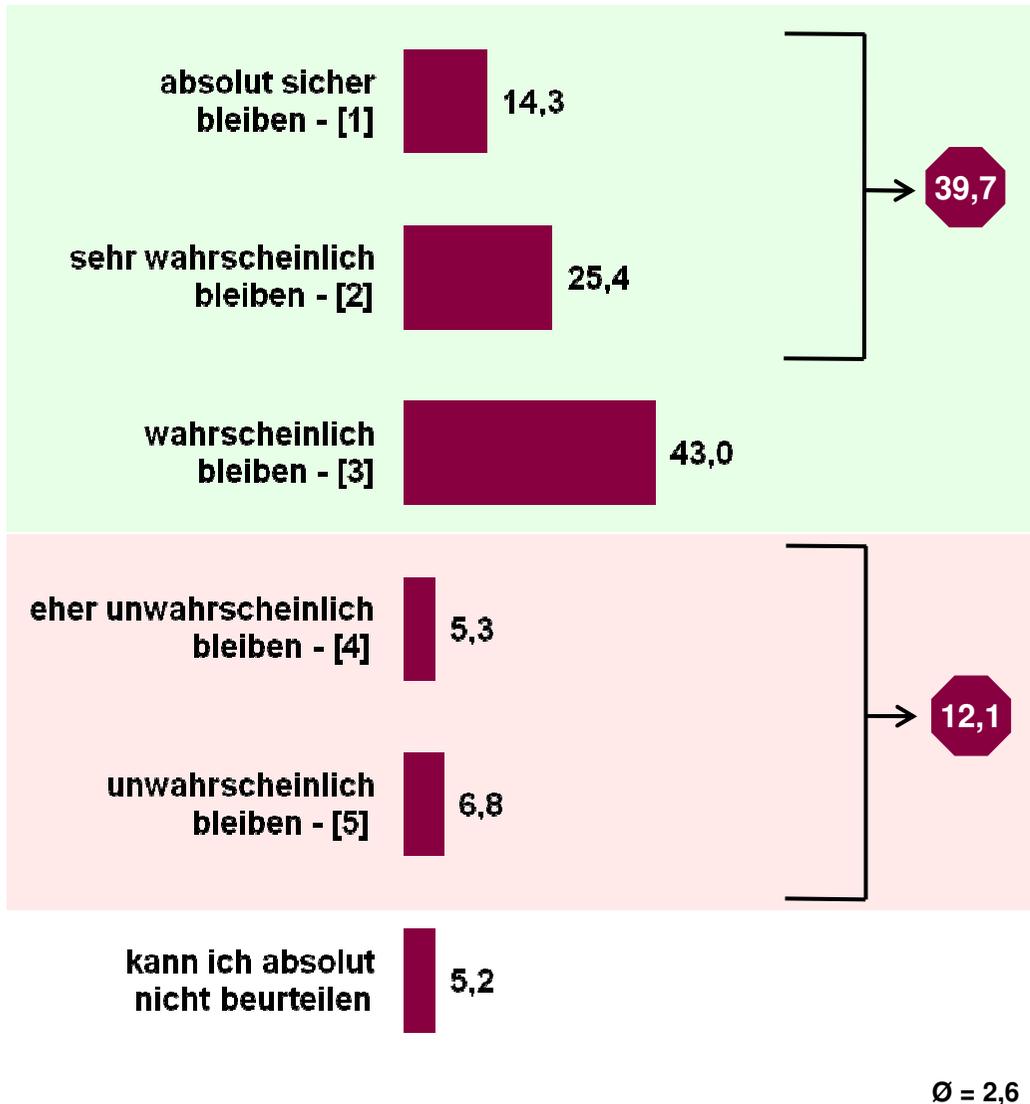
# Wahrscheinlichkeit des Verbleibs beim aktuellen Erdgasversorger



Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde bei seinem aktuellen Erdgasversorger bleiben? Werden Sie ...?

Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Erdgasversorger bleiben?

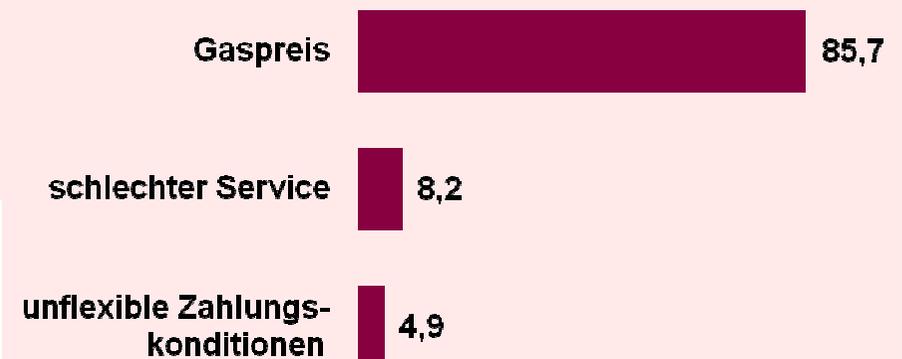
- Auswahl der häufigsten Nennungen -



n = 861

Warum werden Sie Ihren bisherigen Erdgasversorger wechseln?

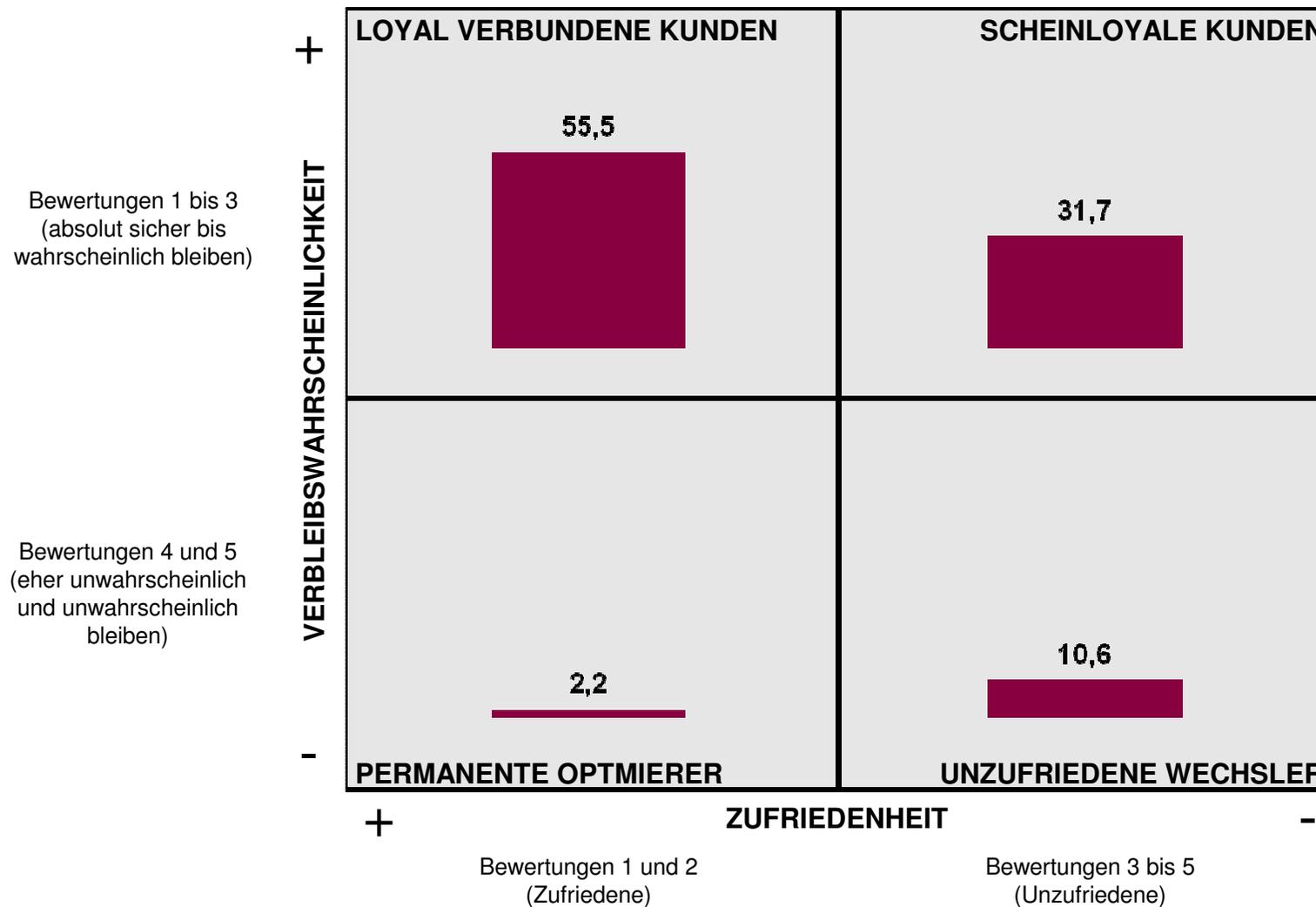
- Auswahl der häufigsten Nennungen -



n = 125

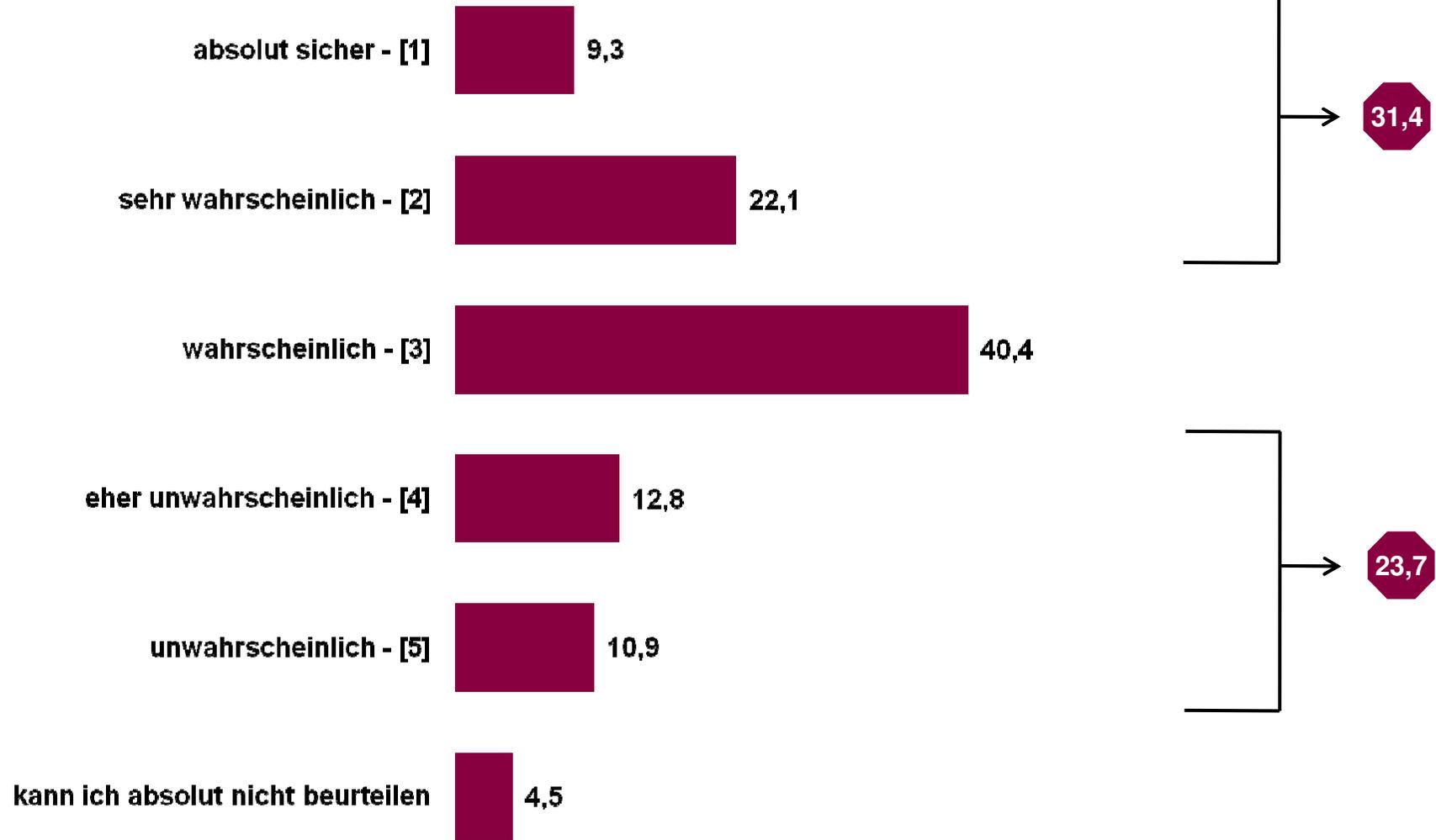
# Zufriedenheits-Bindungs-Tableau

Anhand der Gesamtzufriedenheit und der Wahrscheinlichkeit des Verbleibs können vier unterschiedlich stark gebundene Kundengruppen der Energieversorger abgeleitet werden.



# Weiterempfehlungsquote

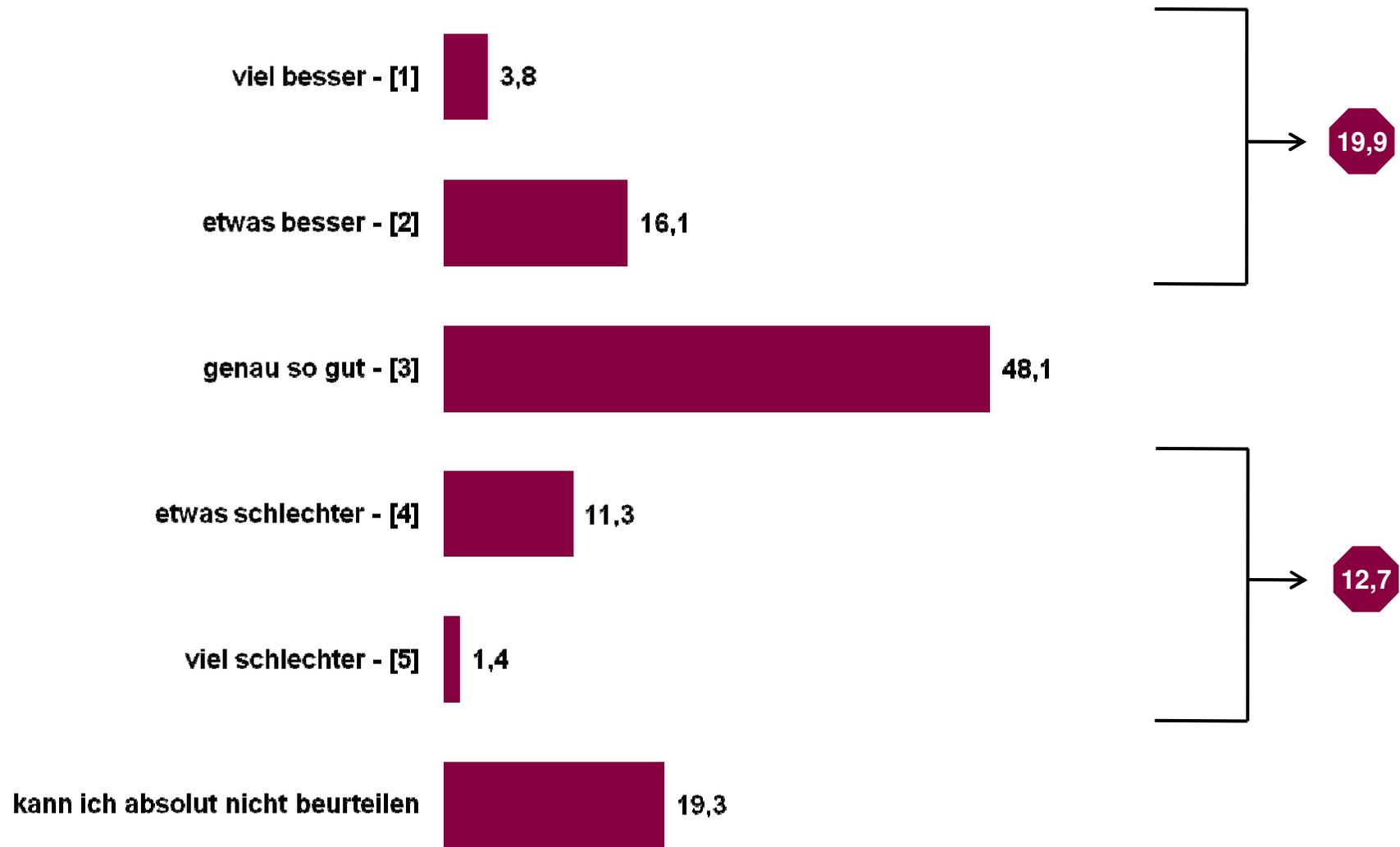
Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Erdgasversorger empfehlen würden?  
Wäre es ...?



Ø = 2,9

# Erdgasversorger im Vergleich

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



Ø = 2,9

# Aspekte des Wettbewerbs in der Erdgaswirtschaft – Differenziert nach Branchen

Durchschnittliche Bewertung

**Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde bei seinem aktuellen Erdgasversorger bleiben? Werden Sie ...?**

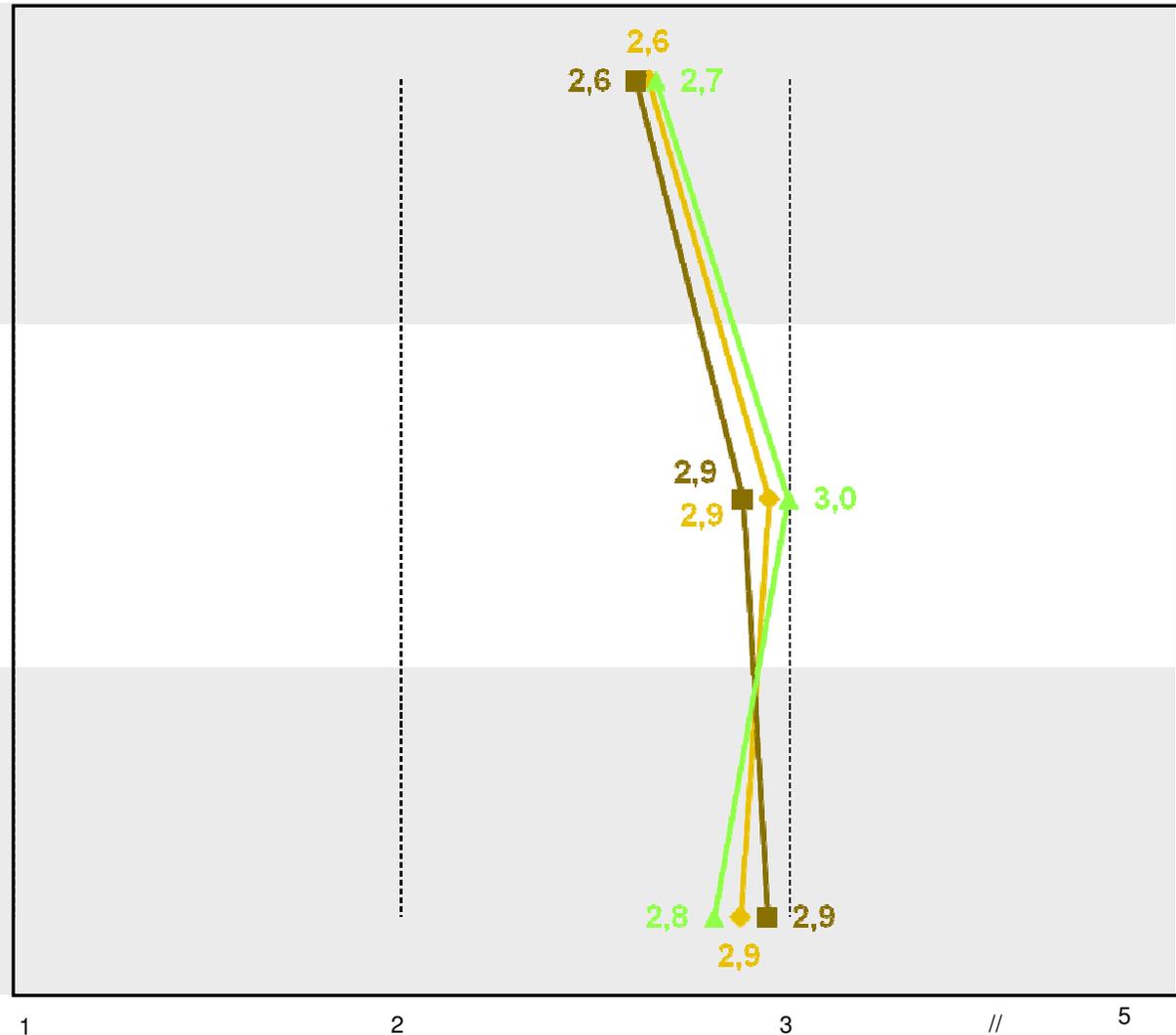
Skala von 1 = „absolut sicher bleiben“ bis 5 = „unwahrscheinlich bleiben“

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

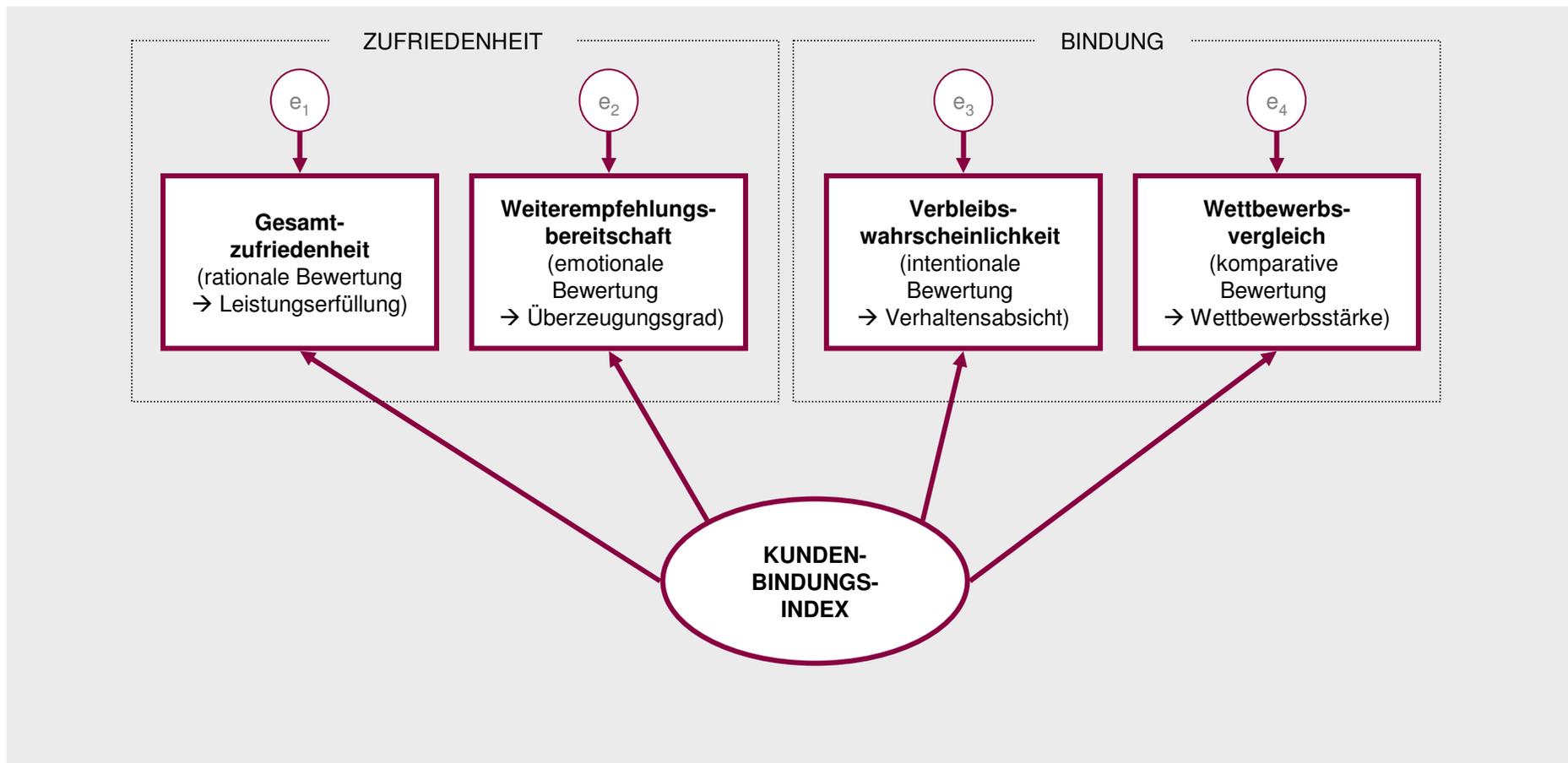
Skala von 1 = „absolut sicher“ bis 5 = „unwahrscheinlich“

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

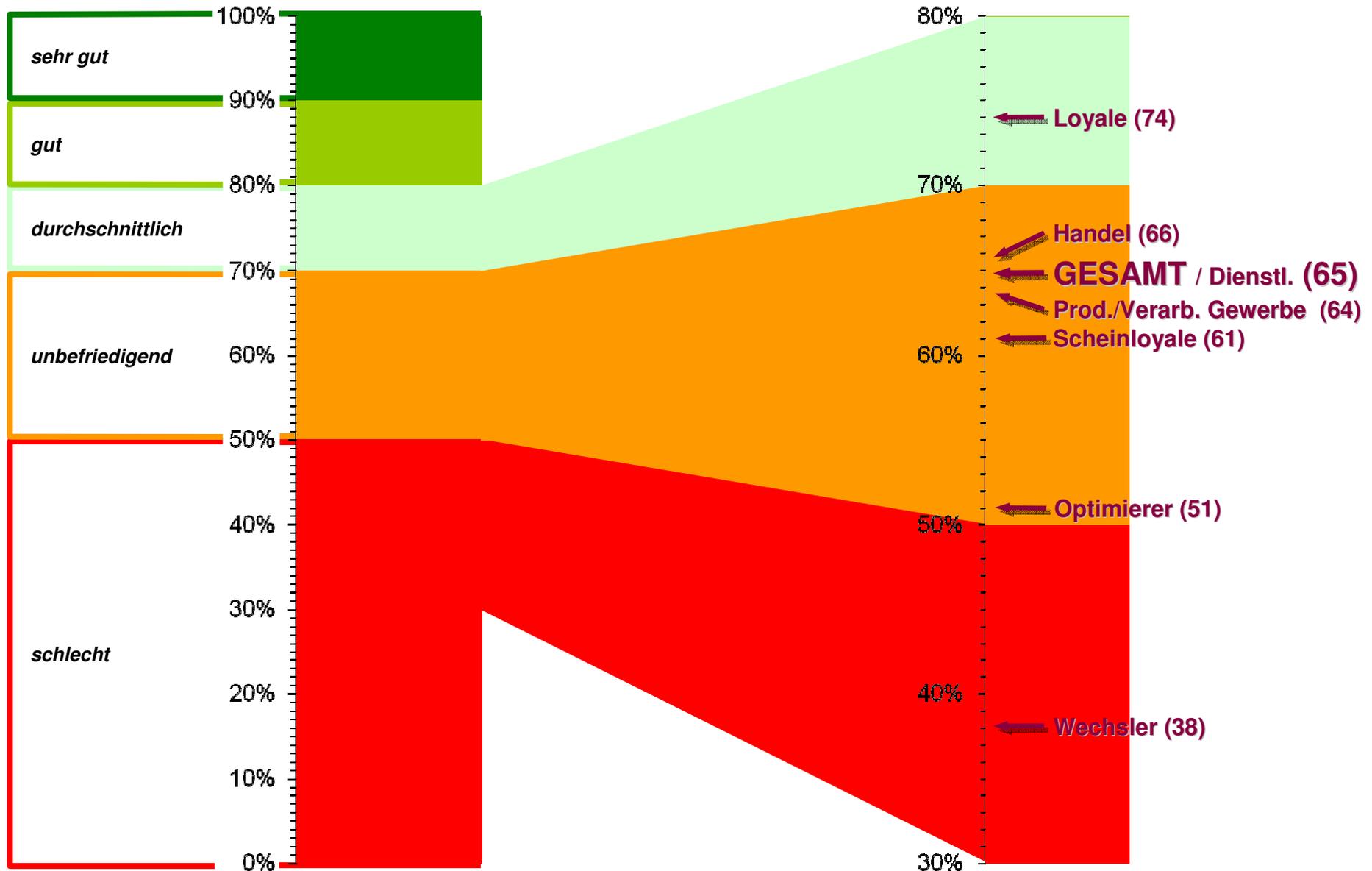
Skala von 1 = „viel besser“ bis 5 = „viel schlechter“



- n = 396 ■ Prod./Verarb. Gew.
- n = 367 ◆ Handel
- n = 277 ▲ Dienstleistung



# Kundenbindungsindex



**Untersuchungssteckbrief**

**Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick**

**Energieversorger in der Öffentlichkeit**

**Image und Kundenzufriedenheit**

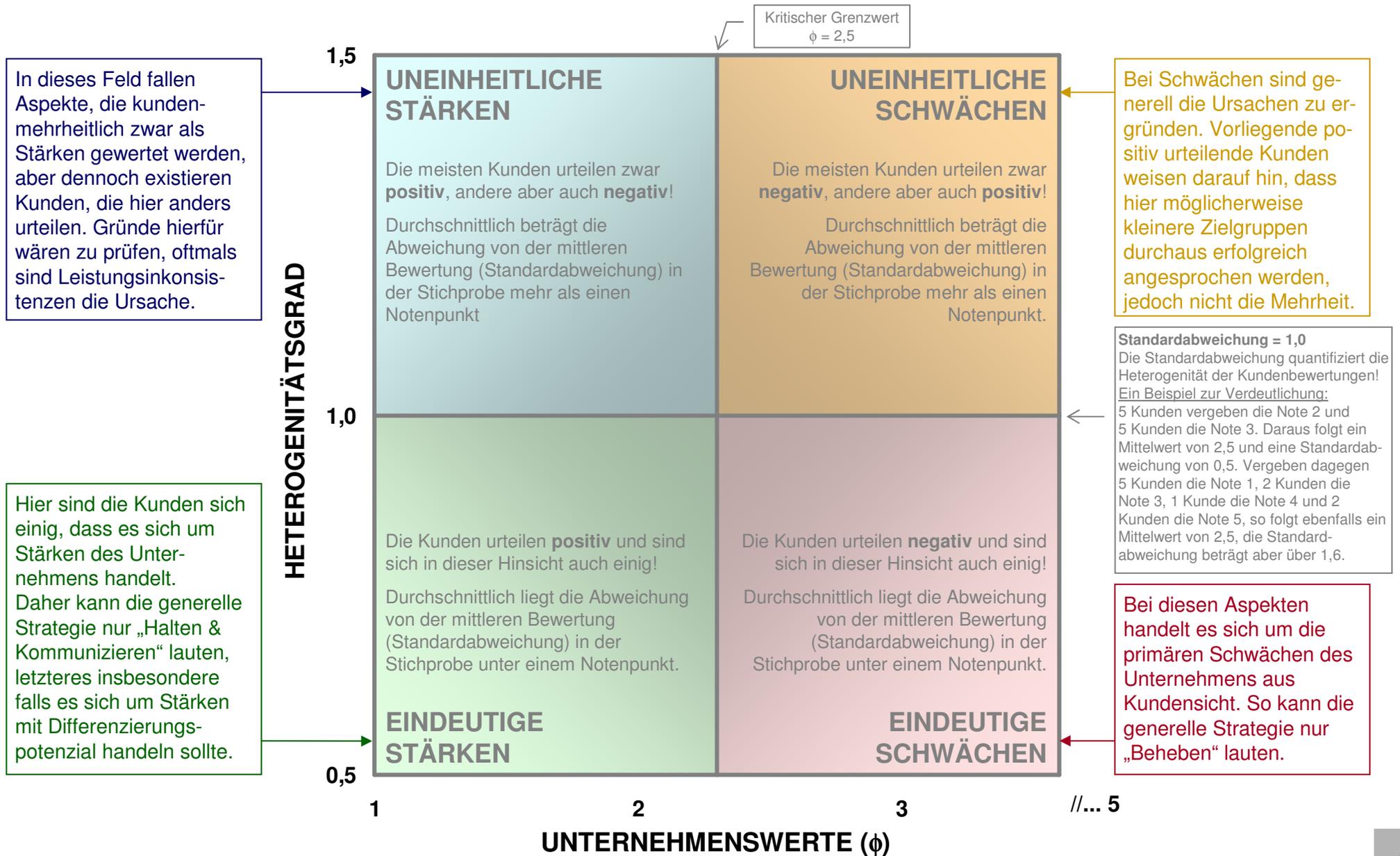
**Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft**

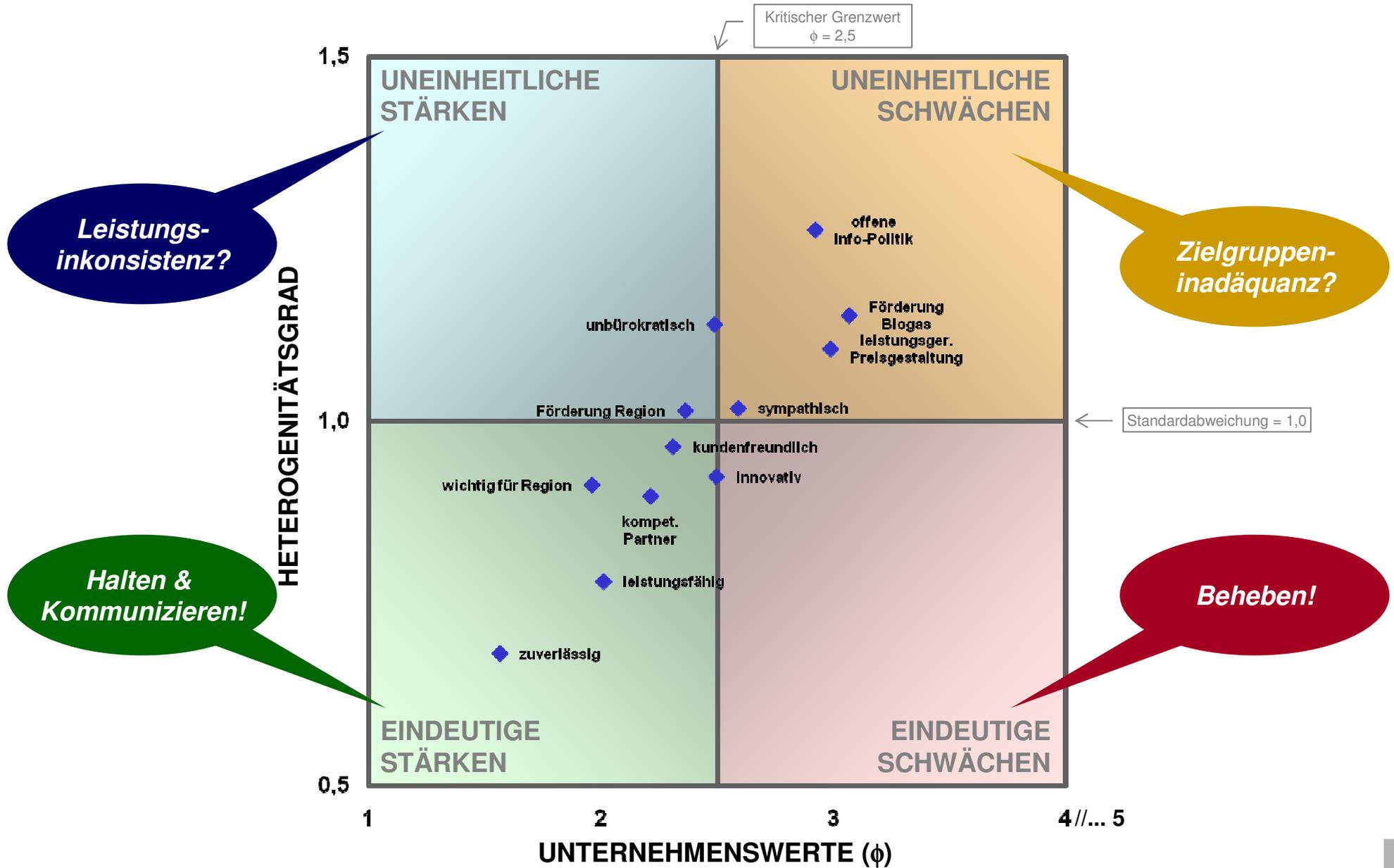
**Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb**

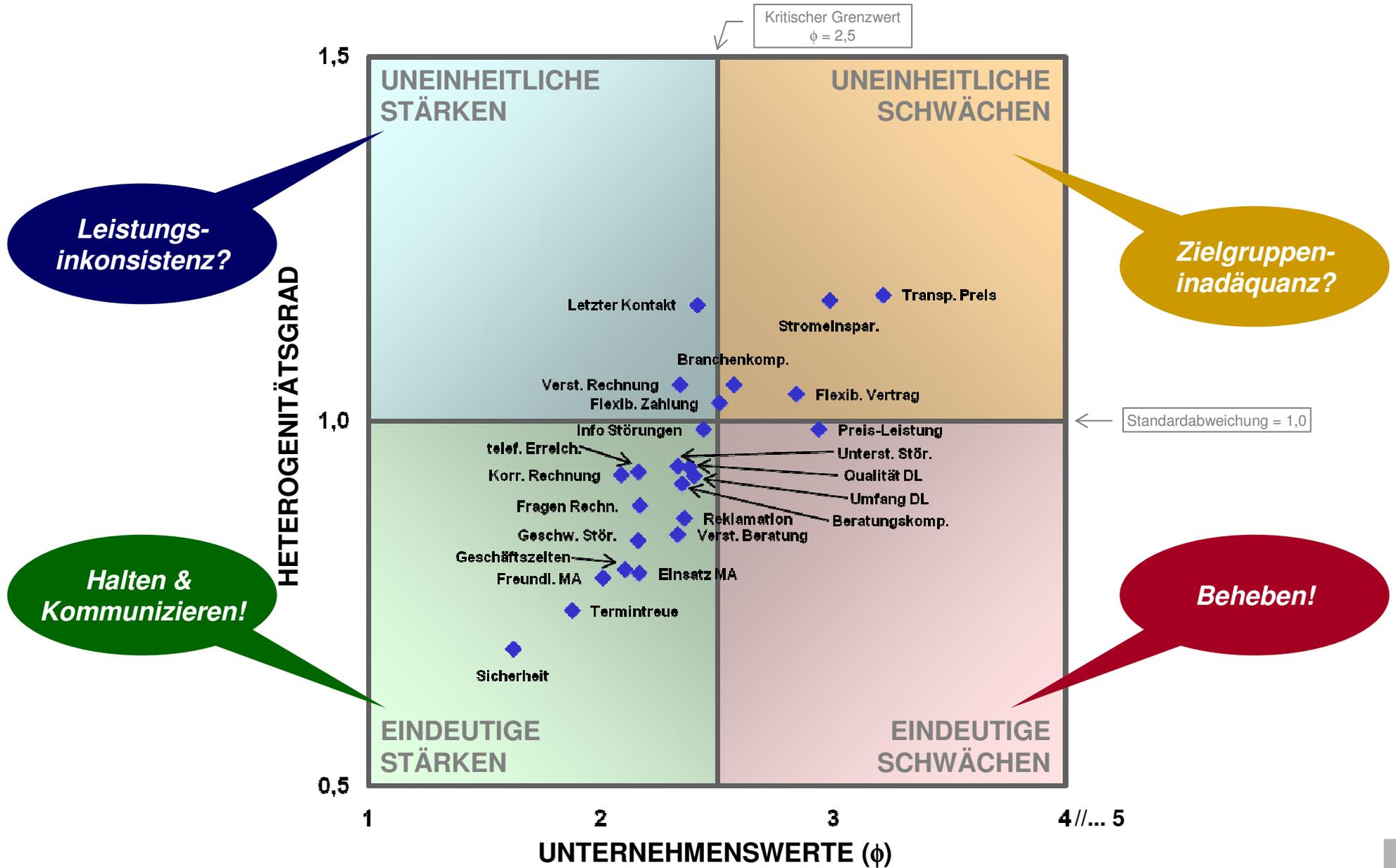
**Ergebnisse der Modellanalyse**

**Anhang: Fragebogen**

# Unternehmens-Check „Energieversorger“ — Erläuterung







**Untersuchungssteckbrief**

**Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick**

**Energieversorger in der Öffentlichkeit**

**Image und Kundenzufriedenheit**

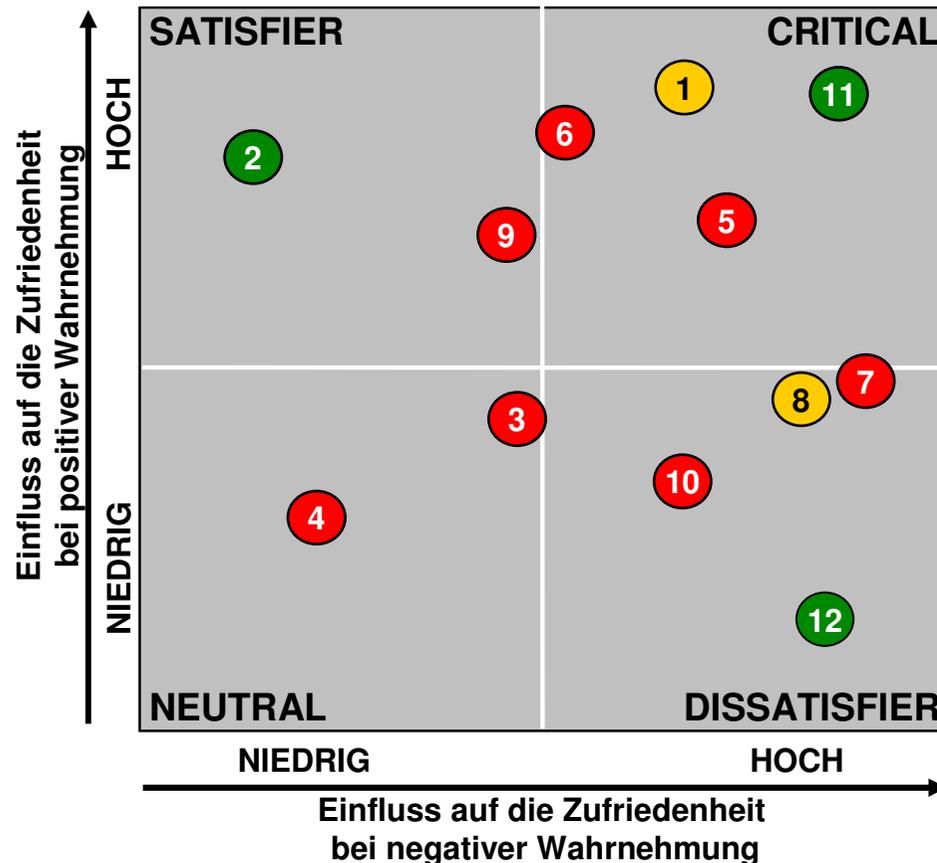
**Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft**

**Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb**

**Ergebnisse der Modellanalyse**

**Anhang: Fragebogen**

# Aufgabe & Hintergrund der Treiberanalyse



## 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**

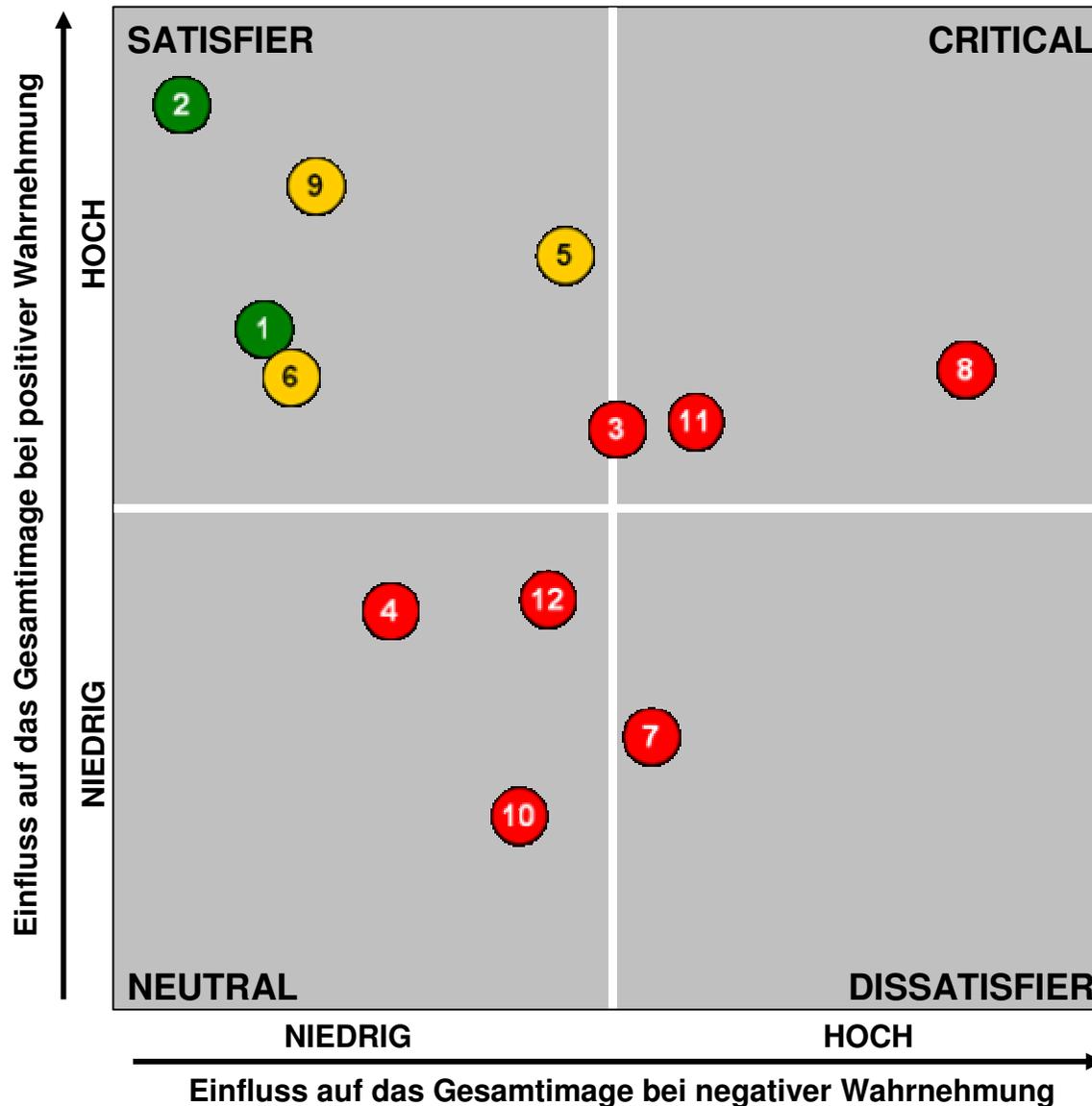
differenziert.

## Erfüllung der Kundenzufriedenheits-/Imageaspekte

(Prozent auf Basis ohne Anteil „kann ich nicht beurteilen“):

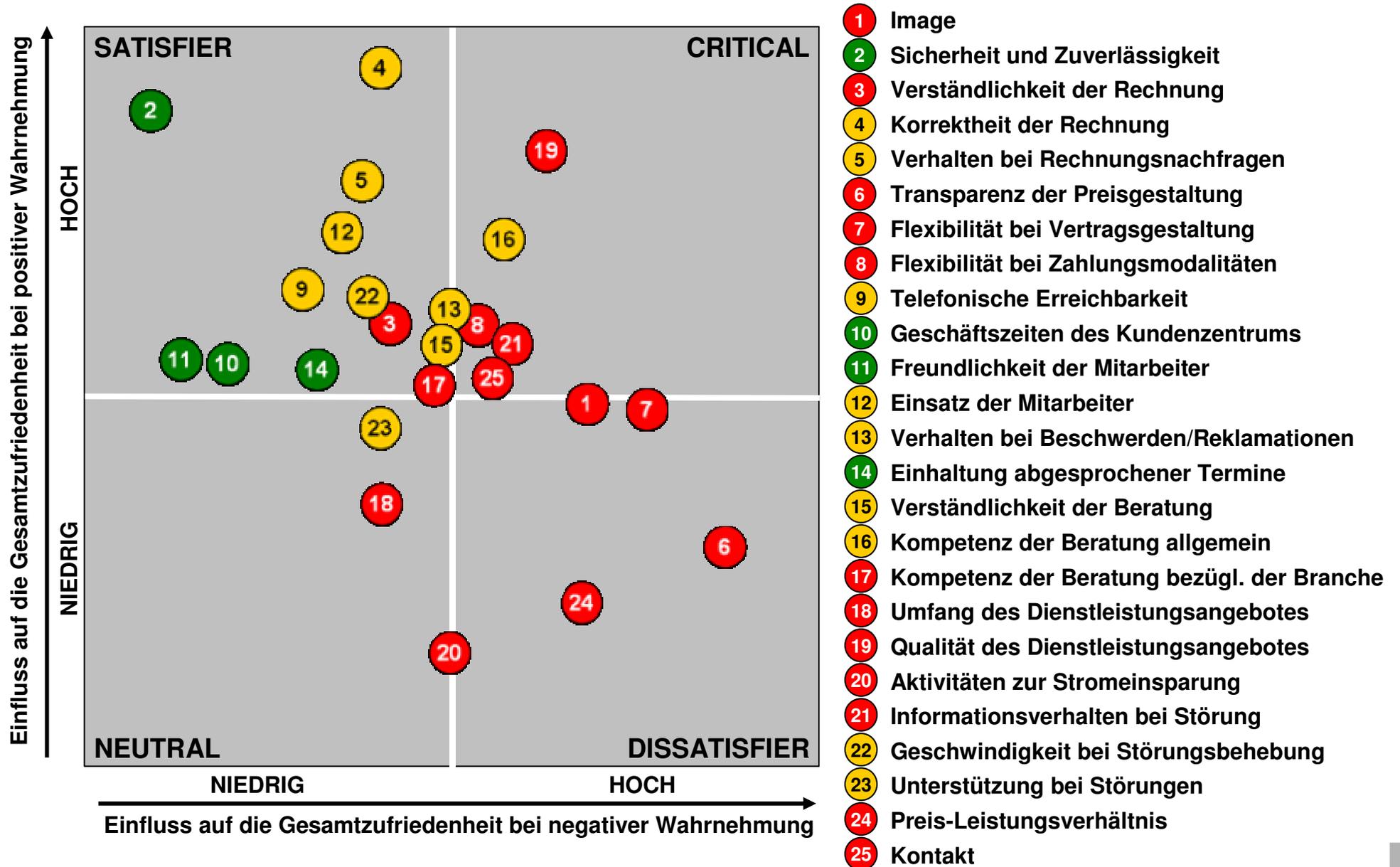
- „gut“ Top-2-Notenanteil > 75% und Bottom-2-Notenanteil < 5%
- „schlecht“ Top-2-Notenanteil <= 50% oder Bottom-2-Notenanteil >= 10%
- „mittelmäßig“ wenn „gut“ und „schlecht“ nicht zutrifft

# Treiberanalyse – Detailimage in Bezug auf das Gesamtimage

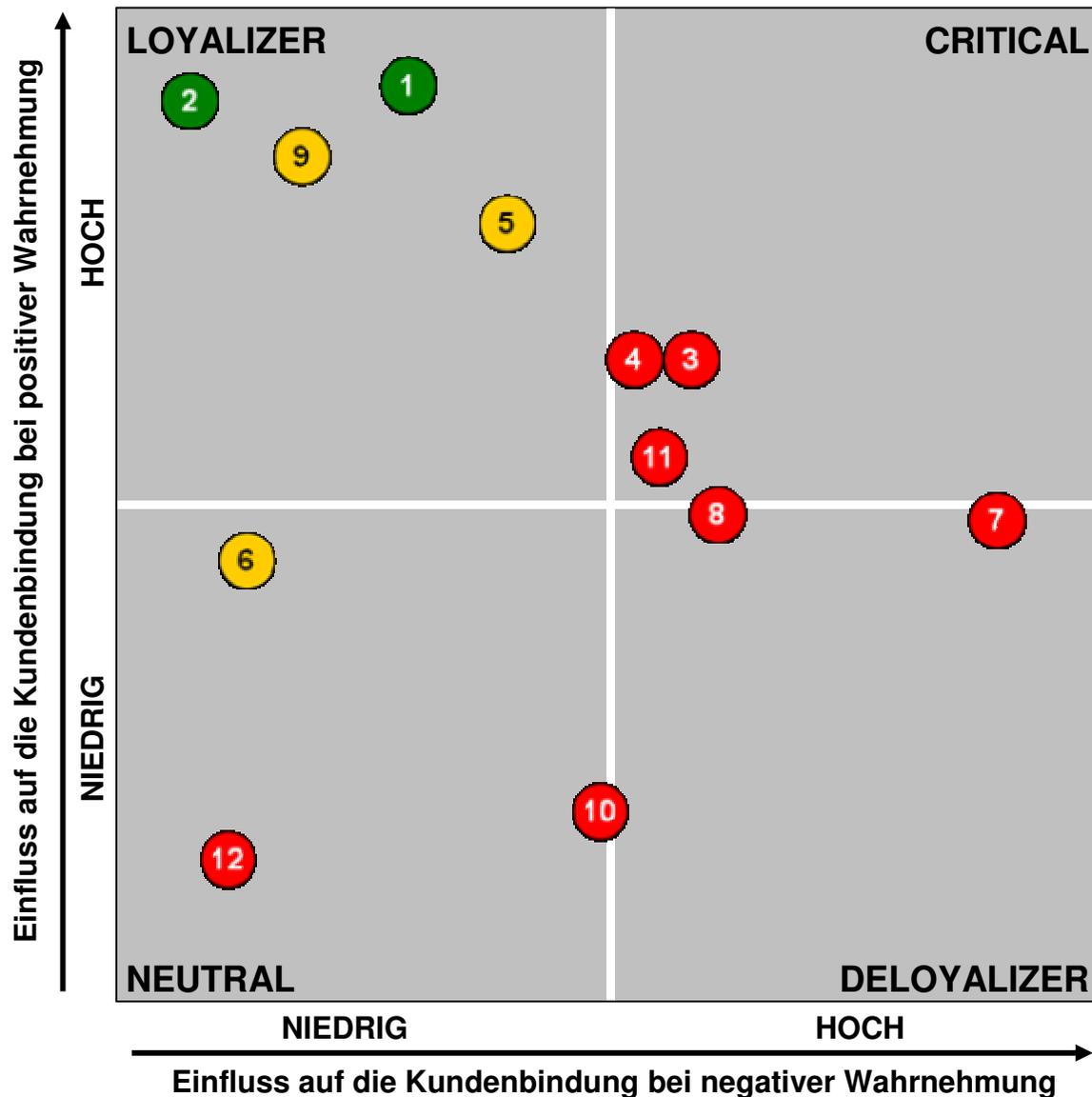


- 1 leistungsfähig
- 2 zuverlässig
- 3 unbürokratisch
- 4 innovativ
- 5 kundenfreundlich
- 6 kompetenter Partner seiner Kunden
- 7 leistungsgerechte Preisgestaltung
- 8 offene und ehrliche Informationspolitik
- 9 wichtig für die Region
- 10 Förderung und Versorgung mit Biogas
- 11 sympathisch
- 12 fördert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

# Treiberanalyse – Detailzufriedenheit in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit

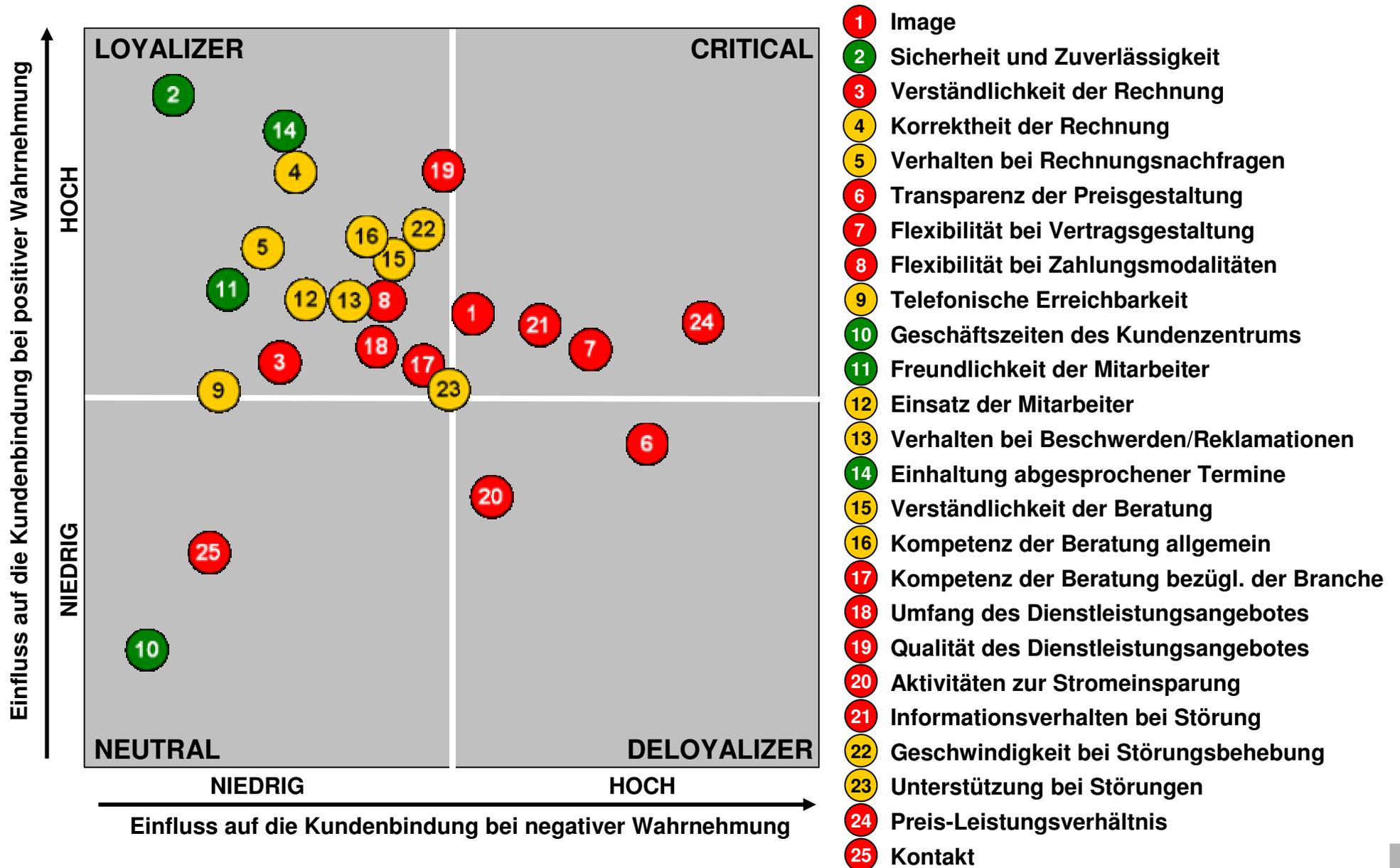


# Bindungsanalyse – Detailimage in Bezug auf die Kundenbindung



- 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 Förderung und Versorgung mit Biogas
- 11 sympathisch
- 12 fördert Kultur und Sport in der Region

# Bindungsanalyse – Detailzufriedenheit in Bezug auf die Kundenbindung



**Untersuchungssteckbrief**

**Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick**

**Energieversorger in der Öffentlichkeit**

**Image und Kundenzufriedenheit**

**Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft**

**Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb**

**Ergebnisse der Modellanalyse**

**Anhang: Fragebogen**

## STANDARDFRAGEBOGEN „GAS“ - JAHRGANG 2008/2009

Der vorliegende Fragebogen ist auf eine Interviewdauer von ca. 25 Minuten konzipiert. Der Fragebogen wird für die Feldarbeit als CATI-Interview umgesetzt. Interviewerweisungen (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**

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

- 1 ja ..... Ende Interview  
 2 nein

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

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

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

- 1 alleinverantwortlich  
 2 mitverantwortlich  
 3 keine Angabe

**Screener 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

**Screener 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!!

**GWI 1** Würden Sie mir bitte Ihre Postleitzahl nennen?

**GWI 2** Setzen Sie an Ihrem Betriebsstandort Erdgas zum Heizen der Gebäude ein oder nutzen Sie Erdgas für andere Prozesse?

- 1 ja  
 2 nein ..... → Interviewende

**GWI 3** Sind die Gebäude bzw. Räumlichkeiten Ihres Betriebsstandortes Eigentum Ihres Unternehmens oder nutzen sie diese zur Miete?

- 1 Miete  
 2 Eigentum

**GWI 4** Haben Sie einen eigenen oder mehrere Gaszähler an Ihrem Betriebsstandort, auf dem Sie Ihren **eigenen** Verbrauch ablesen können?

- 1 ja  
 2 nein  
 3 weiß nicht

**GWI 5** Haben Sie ein direktes Vertragsverhältnis zu einem Gasanbieter, d.h. erhalten Sie die Rechnung über Ihre Erdgaskosten direkt vom Gasversorger, oder werden die Erdgaskosten vom Vermieter auf Sie umgelegt?

- 1 direktes Vertragsverhältnis  
 2 Umlage der Energiekosten über den Vermieter  
 3 weiß nicht

## 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. \_\_\_\_\_  
 etc. \_\_\_\_\_

## IDENTIFIZIERUNG DES EVU

- SWI 1** Welches Energieversorgungsunternehmen versorgt Ihren Betrieb zur Zeit mit Strom?
- \_\_\_\_\_
- SWI 2** Bezieht Ihr Unternehmen Erdgas ebenfalls bei [Einblendung Stromversorger]? Wenn nein, sagen Sie mir bitte, bei welchem Energieversorger Sie Erdgas beziehen.
- 1 ja  
 2 nein, beziehe Erdgas bei \_\_\_\_\_

## WECHSELVERHALTEN STROM

- SWI 3** 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 → SWI 9  
 2 Wechsel zu anderem Energieversorger ..... → SWI 4  
 3 nein, nichts davon..... → GWI 6

## FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

- SWI 4** Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihren Strom bekommen?
- Frühere/r Stromversorger: \_\_\_\_\_
- SWI 5** 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

Fortsetzung SWI 5:

- 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 \_\_\_\_\_

- SWI 6** 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

- SWI 7** (Für Mehrfachwechsler: Denken Sie bitte nun an Ihren letzten Wechsel.) Hat der Wechsel innerhalb der letzten 3 Monate stattgefunden?
- 1 ja  
 2 nein  
 3 weiß nicht

- SWI 8** Was waren die Hauptgründe, warum Sie Ihren Stromversorger gewechselt haben?
- \_\_\_\_\_

## FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER/VERTRAGSWECHSLER

- SWI 9** Haben Sie sich für ein Ökostromprodukt entschieden?
- 1 ja  
 2 nein  
 3 weiß nicht

## WECHSELVERHALTEN ERDGAS

- GWI 6** Die folgenden Fragen beschäftigen sich mit dem Thema Erdgas. 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 Energieversorger → Frage 2  
 2 Wechsel zu anderem Energieversorger ..... → GWI 7  
 3 nein, nichts davon..... → Frage 2

## FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

- GWI 7** Haben Sie Ihren Strom- und Gasversorger gleichzeitig gewechselt?
- 1 ja  
 2 nein

# Anhang: Fragebogen



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 01.10.2008, Jahrgang 2008/2009 – Bundesstudie/Ges



GWI 8 Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihr Erdgas bekommen?

Frühere/r Erdgasversorger:

GWI 9 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 \_\_\_\_\_

GWI 10 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

GWI 11 (Für Mehrfachwechsler: Denken Sie bitte nun an Ihren letzten Wechsel.) Hat der Wechsel innerhalb der letzten 3 Monate stattgefunden?

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht

GWI 12 Was waren die Hauptgründe, warum Sie Ihren Erdgasversorger gewechselt haben?

## A'PRIORI-ZUFRIEDENHEIT

Frage 2 Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger]? 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



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 01.10.2008, Jahrgang 2008/2009 – Bundesstudie/Ges



## WAHRNEHMUNGSQUELLEN DES AKTUELLEN EVU

Frage 3 Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] 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-Werbespots
- 7 Berichterstattung im Radio
- 8 Fernsehwerbung
- 9 Berichterstattung im Fernsehen
- 10 Messen
- 11 Plakatwerbung
- 12 Werbung in Sportstadien (Trikot, Banden etc.)
- 13 Werbung (Sponsoring) bei anderen Veranstaltungen
- 14 bei Diskussionen mit Berufskollegen
- 15 bei Diskussionen im Freundes-/Verwandtenkreis
- 16 Werbebroschüren u.ä.
- 17 Energierechnung
- 18 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 19 Internet
- 20 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 21 Werbung auf Fahrzeugen
- 22 weiß nicht mehr
- 23 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

Frage 4 Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers [Einblendung Erdgasversorger] in letzter Zeit erinnern?

- 1 ja
- 2 nein ..... → Frage 5

Frage 4.1 Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers [Einblendung Erdgasversorger] gehört, gesehen oder gelesen?

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

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

**Frage 4.2** Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „hat mir sehr gut gefallen“ und 5 = „hat mir überhaupt nicht gefallen“.

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

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

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

### IMAGE DES AKTUELLEN EVU'S

**Frage 6** In der folgenden Frage geht es um das Image, das Ansehen, welches Ihr Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] bei Ihnen hat. Zu diesem Zweck nenne ich Ihnen gleich einige Aussagen, mit denen Sie Ihre Einstellung zu Ihrem Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] charakterisieren können. Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 bis 5, ob diese Aussagen auf Ihren Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] zutreffen. Wenn Sie 1 sagen, heißt dies, dass diese Aussage voll zutrifft, die Bewertung 5 heißt, dass die Aussage überhaupt nicht zutrifft. Nennen Sie mir gleich bitte jeweils die Bewertung. Beginnen möchte ich mit der Aussage „Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] ...“

**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  
( ) setzt sich für die Förderung und Versorgung mit Biogas ein  
( ) ist sympathisch  
( ) fördert Bildung, Soziales, Kultur und Sport in der Region  
( ) hat bei mir insgesamt ein sehr hohes Ansehen

### KONTAKTE ZUM EVU

**Frage 7** Haben Sie einen festen Ansprechpartner bei Ihrem Energieversorgungsunternehmen [Einblendung Erdgasversorger]?

- 1 ja
- 2 nein

**Frage 8** Haben Sie sich schon einmal mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Kontaktgrund an Ihren Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] gewandt?

**Interviewer:** Mehrfachnennung  
 1 ja, mit Anfrage ..... → Frage 8.1 oder Frage 8.2  
 2 ja, mit Beschwerde ..... → Frage 8.1 oder Frage 8.2  
 3 ja anderer Kontaktgrund ..... → Frage 8.1 oder Frage 8.2  
 4 nein, noch nie ..... → Frage 9

bei Mehrfachnennung → Frage 8.1, sonst Frage 8.2

**Frage 8.1** Handelte es sich bei Ihrem letzten Kontakt um eine Beschwerde, eine Anfrage oder einen anderen Kontaktgrund?

- 1 Beschwerde
- 2 Anfrage
- 3 anderer Kontaktgrund

**Frage 8.2** (Bei Mehrfachnennung Frage 8: Denken Sie bei den folgenden Fragen an diesen letzten Kontakt.) Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?

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

**Frage 8.3** Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger [Einblendung Erdgasversorger] zurück?

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

**Frage 8.4** Ging es bei Ihrem letzten Kontakt um Ihre Strom- oder Erdgasversorgung?

- 1 Stromversorgung
- 2 Erdgasversorgung

**Frage 8.5** 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

Fortsetzung Frage 8.5:

- 13 Vertragsverhandlung
- 14 Strom-/Gaszählerangelegenheiten
- 15 Reparatur/Installation
- 16 Abschlagsänderung
- 17 Zählerstandsmeldung/Mitteilung
- 18 Produktinformation
- 19 **Alg. Unternehmensinformation**
- 20 Beschwerde über den Service von ...
- 21 Preisbeschwerde
- 22 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_
- 23 weiß nicht mehr

**Frage 8.6** 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 9 | Bewertung 3,4,5 → Frage 8.7

**Frage 8.7** 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 ausgehändigt werden
- 11 es dauerte zu lange, bis das Problem gelöst wurde
- 12 sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

**Frage 9** Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers **[Einblendung Erdgasversorger]**? 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

Erdgasversorgung

( ) der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung

Rechnung

( ) der Verständlichkeit der Rechnung

( ) der Korrektheit der Rechnung

Fortsetzung Frage 9:

- ( ) 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 Energieeinsparung 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

Für die Bereiche Kundenbetreuung und Beratung wird bei der Auswertung zwischen „gefühlter“ und „tatsächlich“ erlebter Kundenzufriedenheit unterschieden. Zur Unterscheidung dient Frage 8:

Bewertung der telefonische Erreichbarkeit

→ wenn Frage 8.2 = „telefonisch“

Bewertung der Geschäftszeiten, Freundlichkeit, dem Einsatz/Engagement der Mitarbeiter

→ wenn Frage 8.2 = „telefonisch“ o. „persönlich“

Bewertung des Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen

→ wenn Frage 8 oder Frage 8.1 = „Beschwerde“

Bewertung der Einhaltung abgesprochener Termine

→ alle Befragte

Bewertung der Beratung

→ wenn lt. Frage 8.4 ein Beratungskontakt vorliegt

# Anhang: Fragebogen



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 01.10.2008, Jahrgang 2008/2009 – Bundesstudie/Ges



## NACHFRAGEN PREISE/PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNIS - ERDGAS

Frage 10 Ist das Preis-Leistungsverhältnis Ihres Erdgasversorgers [Einblendung Erdgasversorger] 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

## A'POSTERIORI-ZUFRIEDENHEIT

Frage 11 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 [Einblendung Erdgasversorger]? 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 ERDGASWIRTSCHAFT

Frage 12 Haben Sie in Ihrem Unternehmen seit der Öffnung des Erdgasmarktes 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 13 Wenn Sie sich jetzt Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem jetzigen Erdgasversorger [Einblendung Erdgasversorger] vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Erdgasversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht dennoch bei Ihrem Erdgasversorger [Einblendung Erdgasversorger] bleiben? Würden Sie ...?

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

- 1 absolut sicher bleiben ..... → Frage 13.1
- 2 sehr wahrscheinlich bleiben ..... → Frage 13.1
- 3 wahrscheinlich bleiben ..... → Frage 13.1
- 4 eher unwahrscheinlich bleiben ..... → Frage 13.2
- 5 unwahrscheinlich bleiben ..... → Frage 13.2

Frage 13.1 Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Gasversorger [Einblendung Erdgasversorger] bleiben?

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

- 1 günstiger Gaspreis
- 2 kenne derzeit keine bessere Alternative
- 3 bin soweit zufrieden
- 4 die Preise werden sich ohnehin angleichen

Seite 11 von 13



Fragebogen BDEW-Kundenfokus – Tarif-Gewerbekunden vom 01.10.2008, Jahrgang 2008/2009 – Bundesstudie/Ges



Fortsetzung Frage 13.1

- 5 noch keine Zeit für Information/Wechsel
- 6 räumliche Nähe/heimisches Unternehmen
- 7 Sicherheit der Gasversorgung
- 8 aus Bequemlichkeit
- 9 Wechsel lohnt sich nicht
- 10 guter Service des bisherigen Anbieters
- 11 sonstige Gründe, und zwar .....

Frage 13.2 Warum werden Sie Ihren bisherigen Gasversorger [Einblendung Erdgasversorger] wechseln?

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

- 1 Gaspreis
- 2 unflexible Zahlungskonditionen
- 3 schlechter Service
- 4 Image des alten Versorgers/des neuen Versorgers
- 5 sonstige Gründe, und zwar .....

Frage 14 Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Gasversorger [Einblendung Erdgasversorger] 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

Frage 15 Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger [Einblendung Erdgasversorger] 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 16 Wie gut fühlen Sie sich über den Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft informiert? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „sehr gut informiert“ und 5 = „gar nicht informiert“.

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

( ) Bewertung

Frage 17 Und wissen Sie, wie hoch Ihre jährliche Erdgasrechnung bzw. Ihre monatliche Erdgasabschlagszahlung ungefähr ausfällt?

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

Seite 12 von 13

**Frage 18** 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 19** 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 20** 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