

bdew

Energie. Wasser. Leben.

BDEW Kundenfokus Gewerbe
Repräsentative Bundesstudie 2012

Ergebnisbericht

November 2012

Wir machen Märkte *transparent*.

promit
Marktforschung

Untersuchungssteckbrief	3
Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick	4
Energieversorger in der Öffentlichkeit	9
Image und Kundenzufriedenheit	14
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft	52
Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft	66
Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb	79
Ergebnisse der Modellanalyse	83
Anhang – Fragebogen	89

Projekt

BDEW Kundenfokus Gewerbe – Repräsentative Bundesstudie 2012
Jährlich seit 1999 durchgeführte bundesweite Repräsentativbefragung

Zielgruppe

Gewerbekunden in Deutschland

Befragungsmethodik

- computergestützte telefonische Interview (CATI) anhand eines standardisierten Fragebogens
- Interviewdauer ca. 25 Minuten
- Feldarbeit erfolgte in der 42. bis 46. Kalenderwoche 2012

Inhalte

Zentrale Themen:

- Bekanntheit und Wahrnehmung von Energieversorgern
- Image der Energieversorger
- Kontakte zum Energieversorger
- Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick



E.ON gewinnt an ungestützter Bekanntheit!

Tageszeitungen und Mailing-Aktionen dominieren als Wahrnehmungsquelle!

Der öffentliche Auftritt der Energieversorger wird unverändert bewertet!

- E.ON weist unverändert die höchste ungestützte Bekanntheit auf (58%), gefolgt von Stadtwerken (43%) und RWE (39%).
- Dabei fällt im Jahresvergleich insbesondere auf, dass die Bekanntheit von E.ON um rund 6 Prozentpunkte gestiegen ist.
- Anzeigen und Artikel/Berichterstattungen in Tageszeitungen (26% bzw. 19%) sowie Mailing-Aktionen (16%) sind die wichtigsten Wahrnehmungsquellen.
- Die Wahrnehmung der Energieversorger über Anzeigen in Tageszeitungen ist im Vergleich zum Vorjahr nahezu unverändert, während Artikel/Berichterstattung in Tageszeitungen und Internet (jeweils +3 Prozentpunkte) sowie Mailing-Aktionen (+2 Prozentpunkte) häufiger wahrgenommen werden.
- Rund 42% der Befragten können sich an Werbung seines Energieversorgers erinnern (-1%-Punkte).
- Tageszeitungen und Mailing-Aktionen weisen die höchste Werbeerinnerung auf (jeweils 28% der Werbeerinnerer).
- Sowohl die wahrgenommene Werbung als auch die Zufriedenheit mit dem öffentlichen Auftritt der Energieversorger wird gegenüber 2011 nahezu unverändert bewertet. Die Ø-Bewertung für wahrgenommene Werbung liegt auf einer fünfstufigen Skala (1 = „hat mir sehr gut gefallen“ bis 5 = „hat mir überhaupt nicht gefallen“) bei 2,5, ebenso wie die Bewertung des öffentlichen Auftritts der Energieversorger.

Weitgehend unverändertes Image, Verbesserungen lediglich bei der Informationspolitik!

- Das Image hat sich in weiten Teilen nicht verändert oder nur leicht verschlechtert.
- Entgegen dem Trend wird die Informationspolitik leicht besser bewertet (2012: Ø 2,5 vs. 2011: Ø 2,6 auf einer fünfstufigen Skala).
- Die Preisaspekte „bietet eine leistungsgerechte Preisgestaltung“ (Ø 2,6) und „hat angemessene Preise“ (Ø 2,7) haben sich nicht verschlechtert.
- Imagestärke ist die Zuverlässigkeit (Ø 1,6).

Gering gestiegene Kundenzufriedenheit bei Preistransparenz und Erreichbarkeit!

- Die Kundenzufriedenheit ist insgesamt leicht gestiegen. Besonders nennenswert sind die Transparenz bei der Preisgestaltung (2012: Ø 2,5; 2011: Ø 2,7) sowie die telefonische Erreichbarkeit (2012: Ø 2,1; 2011: Ø 2,3).
- Die höchste Kundenzufriedenheit besteht wie im Vorjahr hinsichtlich der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung (Ø 1,6), der Korrektheit der Rechnung (Ø 1,8) und der Freundlichkeit der Mitarbeiter (Ø 1,9).

Bessere Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses!

- Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis hat sich leicht verbessert. So geben rd. 40% der Befragten an, dass das Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Energieversorgers sehr gut bzw. gut ist. 2011 betrug dieser Anteil noch rd. 37%.

Unveränderte Gesamtzufriedenheit!

- Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit liegt unverändert bei 2,3.

Gestiegene Wechselquote

- Die Wechselquote ist um rund 3 Prozentpunkte gestiegen und liegt aktuell bei 26%.

Kundenbindung auf gleichbleibend hohem Niveau

- Zentrale Aspekte mit Einfluss auf die Kundenbindung weisen zur Vormessung eine uneinheitliche Entwicklung auf. Bei einer Mittelwertbetrachtung wird die Weiterempfehlungsbereitschaft (\emptyset 2,8) um 0,1 Notenpunkte schlechter bewertet, während der Wettbewerbsvergleich (\emptyset 2,6) und die Kundenzufriedenheit (siehe Seite 6) unverändert geblieben sind. Lediglich die Verbleibswahrscheinlichkeit (\emptyset 2,3) hat sich um 0,1 Notenpunkte verbessert.
- Der Kundenbindungsgrad liegt mit 70% unverändert im guten Bereich.

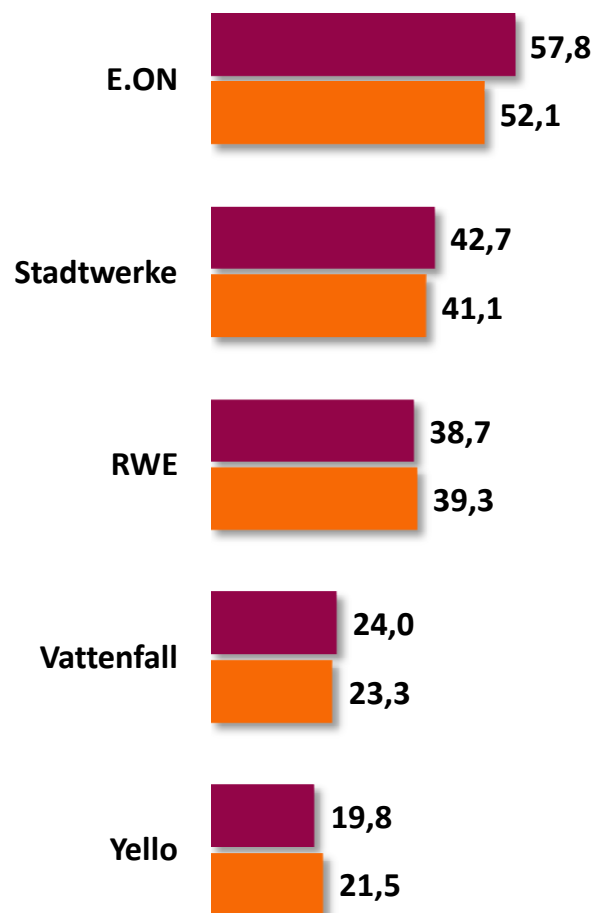
**Bessere Bewertung des Preis-
Leistungs-Verhältnisses!**

**Leicht gestiegene
Gesamtzufriedenheit!**

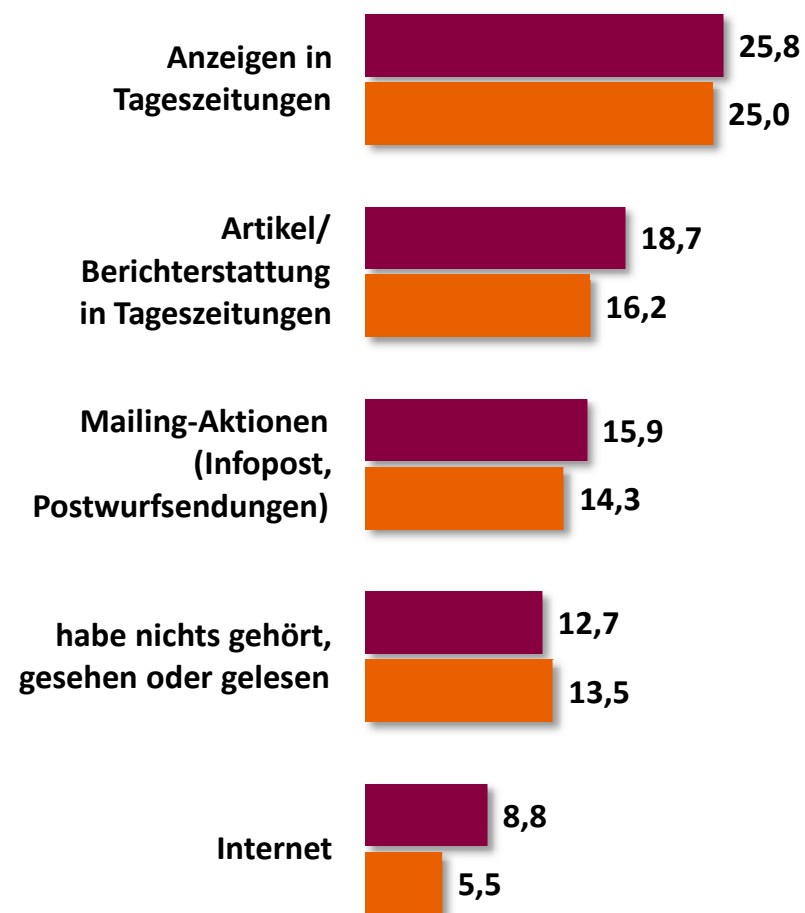
**Kundenbindung auf
gleichbleibend hohem Niveau**

- Die Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung erreicht wie im Vorjahr eine hohe Kundenzufriedenheit (Ø 1,7; +0,1 Notenpunkte).
- Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis für Erdgas hat sich verbessert. So geben rd. 37% der Befragten an, dass das Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Erdgasversorgers sehr gut bzw. gut ist. 2011 betrug dieser Anteil noch rd. 29%.
- Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit mit dem Erdgasversorger ist gegenüber 2011 um 0,1 Notenpunkte von 2,4 auf 2,3 gestiegen.
- Zentrale Aspekte mit Einfluss auf die Kundenbindung weisen zur Vormessung kaum Veränderungen auf und wenn, dann in eine positive Richtung. Bei einer Mittelwertbetrachtung sind die Verbleibswahrscheinlichkeit (Ø 2,5) und die Weiterempfehlungsbereitschaft (Ø 2,8) unverändert geblieben. Der Wettbewerbersvergleich (Ø 2,7) und die Kundenzufriedenheit (siehe oben) haben sich um 0,1 Notenpunkte verbessert.
- Der Kundenbindungsgrad liegt unverändert mit 68% im guten Bereich.



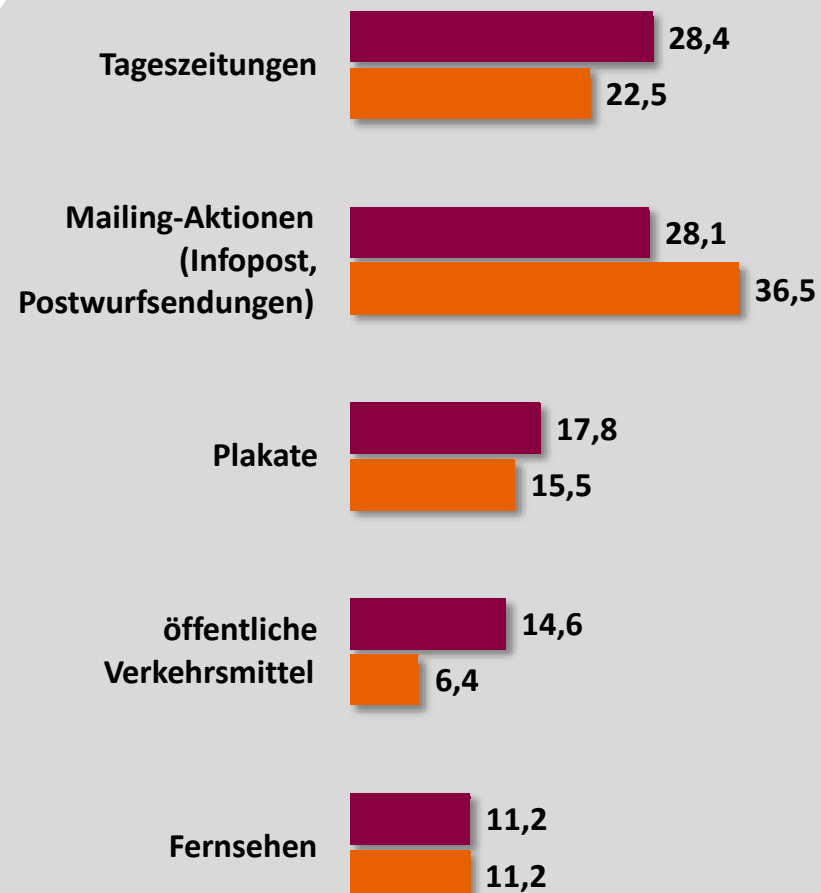
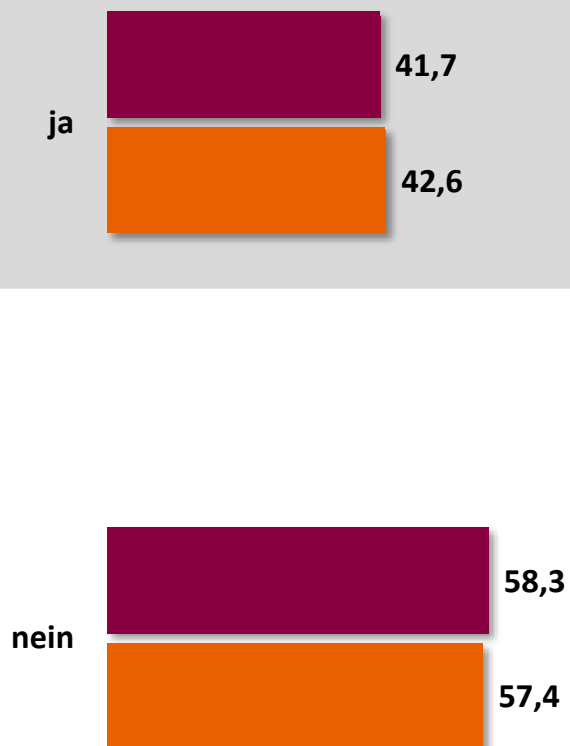


Frage 1: Welche Energieversorger, Energieanbieter bzw. Energiemarken fallen Ihnen spontan ein? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)



Frage 3: Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger gehört, gesehen oder gelesen? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

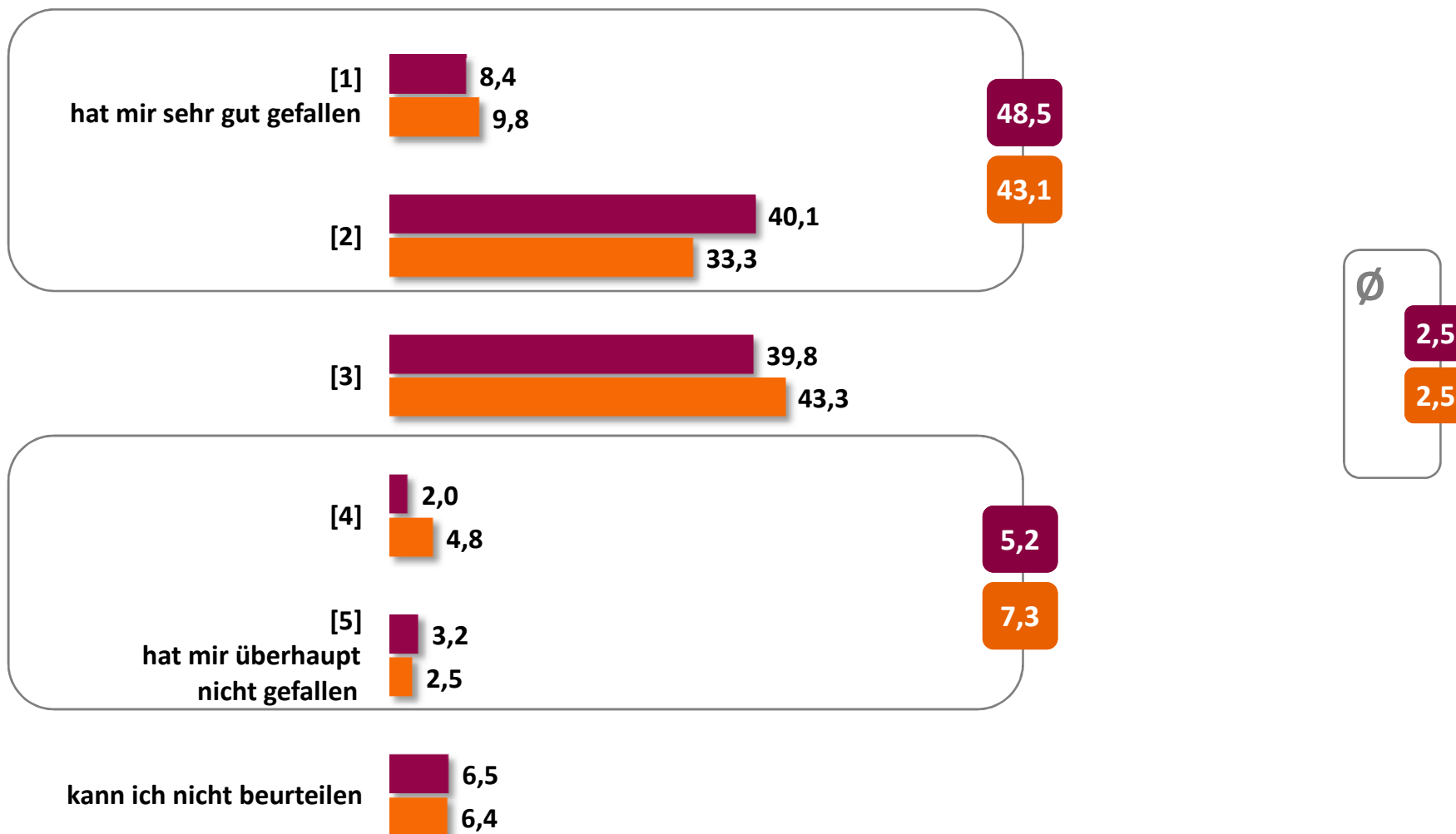
Antworten in %



Frage 4: Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers in letzter Zeit erinnern?

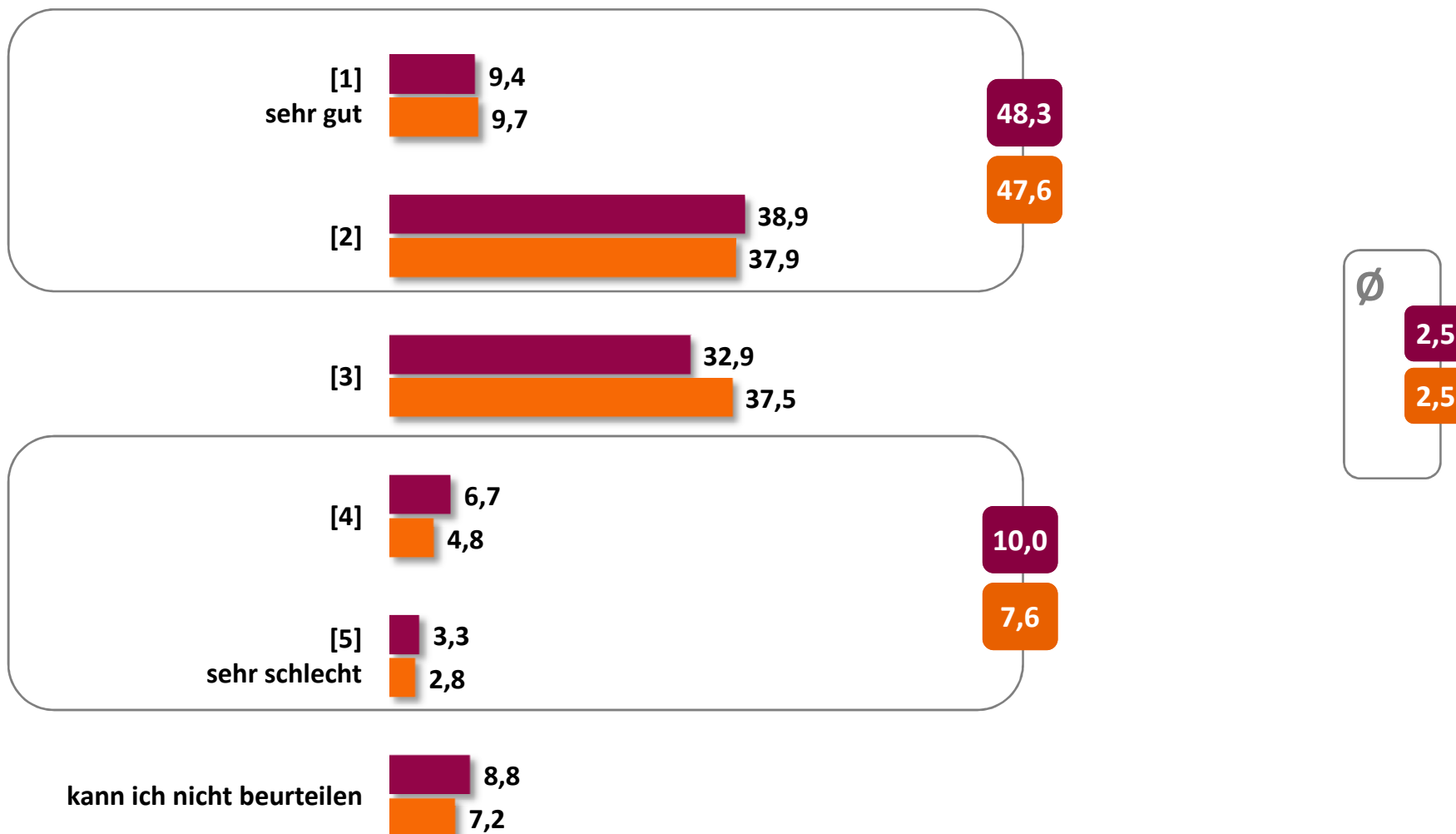
Frage 4.1: Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers gehört, gesehen oder gelesen? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

Antworten in %



Frage 4.2: Wie hat Ihnen die Werbung insgesamt gefallen?

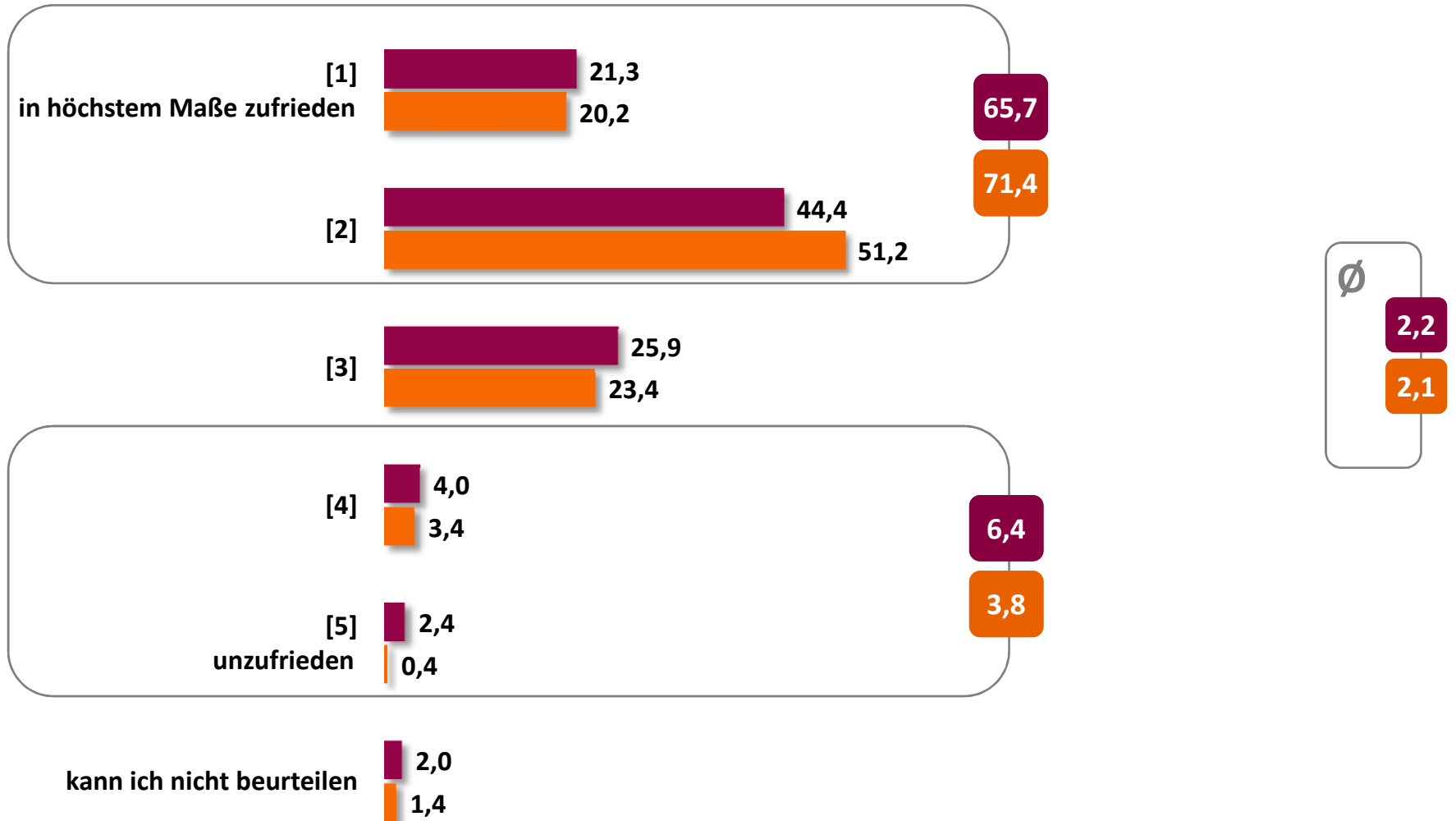
Antworten in %



Frage 5: Wie beurteilen Sie insgesamt den öffentlichen Auftritt Ihres Energieversorgers?

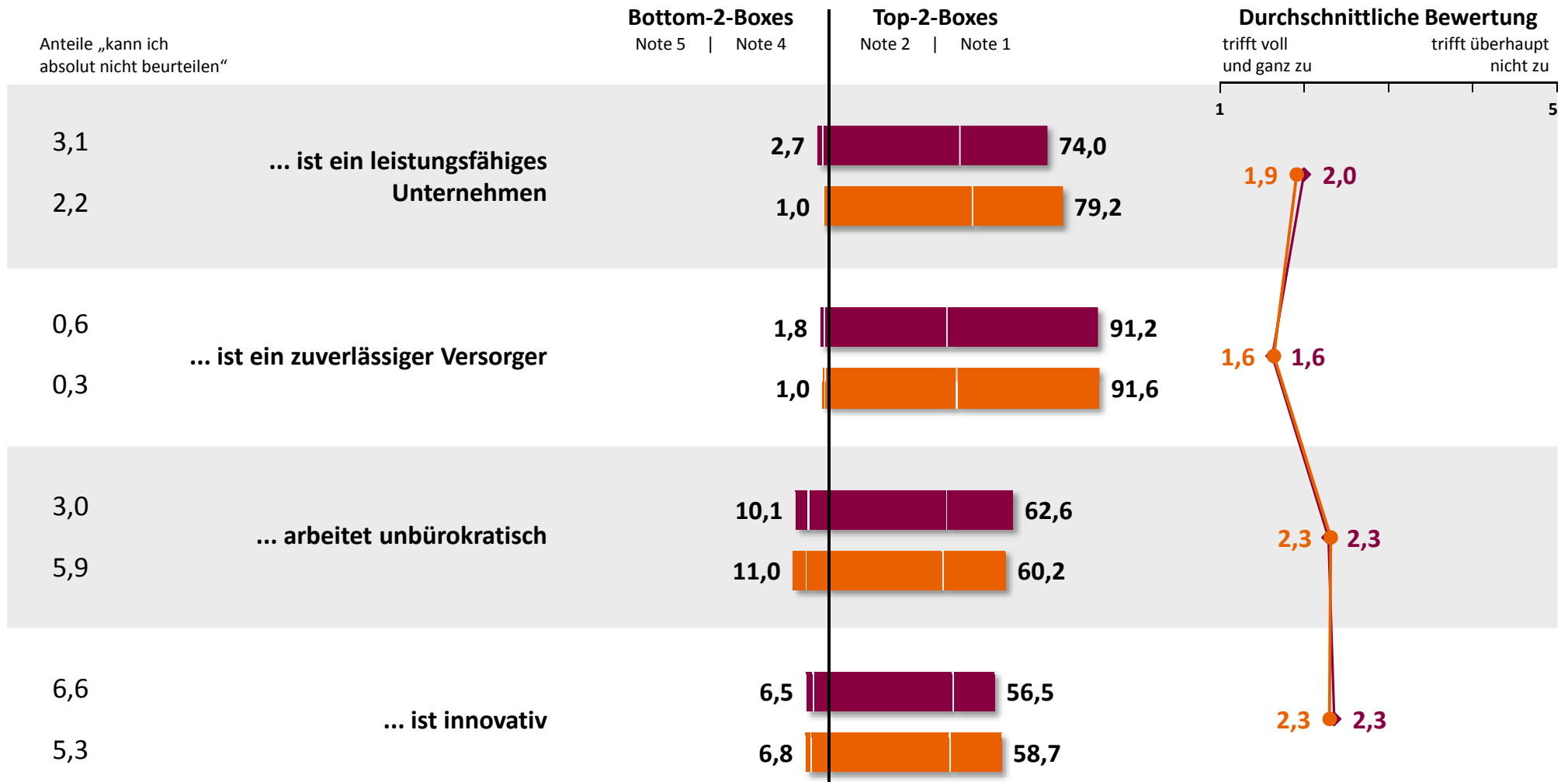
Antworten in %





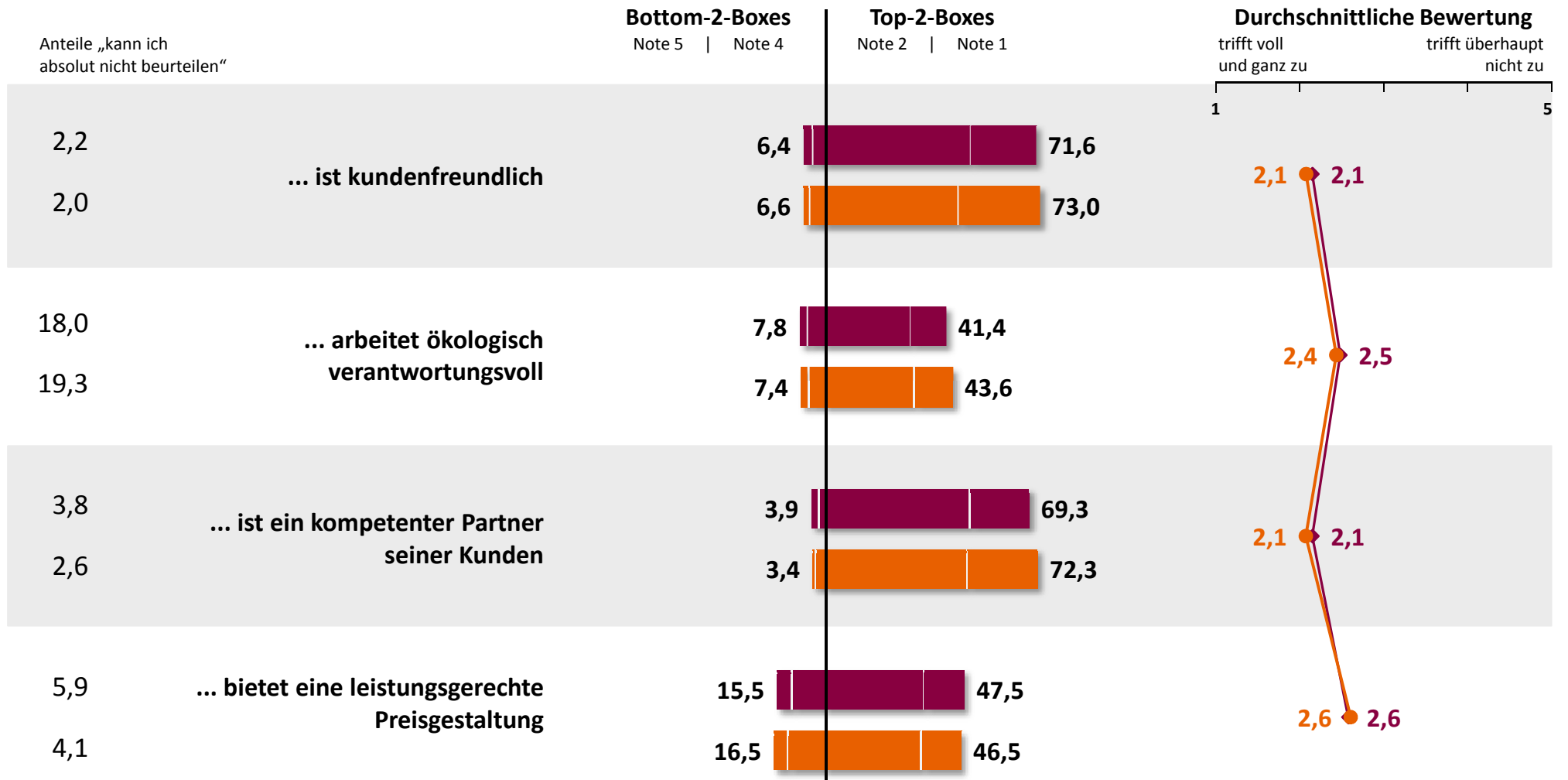
Frage 2: Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger?

Antworten in %



Frage 6: 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. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



Frage 6: 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. Mein Energieversorger ...

Angaben in %

Anteile „kann ich
absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

In höchstem
Maße zufrieden | unzufrieden
1 | 5

7,2

... betreibt eine offene und ehrliche
Informationspolitik

13,4 | 50,5

6,2

17,0 | 48,3

2,5 | 2,6

3,7

... ist wichtig für die Region

10,0 | 70,2

4,0

6,5 | 69,4

2,1 | 2,1

15,5

... sorgt für eine umweltschonende
Stromerzeugung

9,3 | 38,5

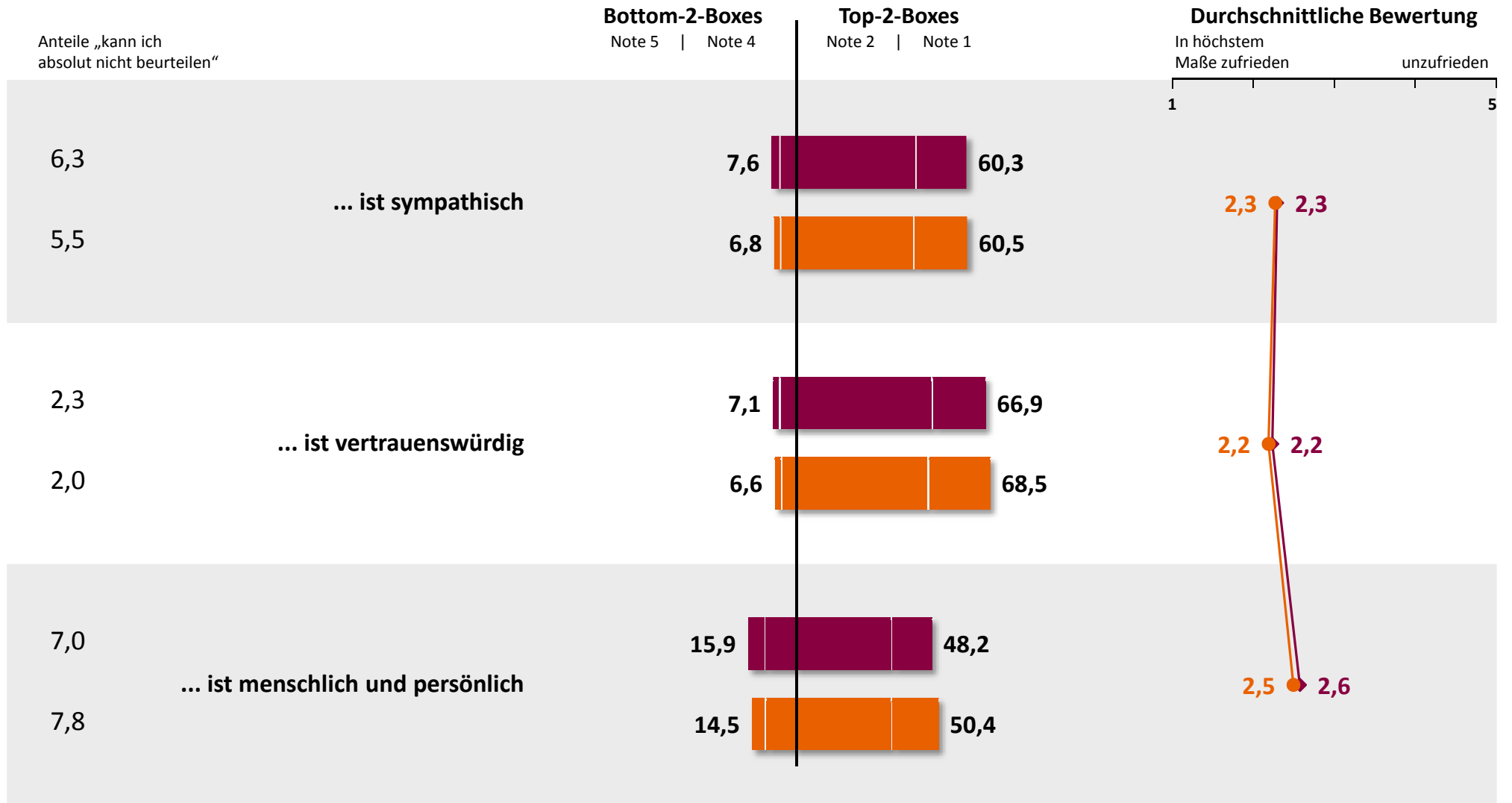
18,2

10,4 | 42,7

2,5 | 2,5

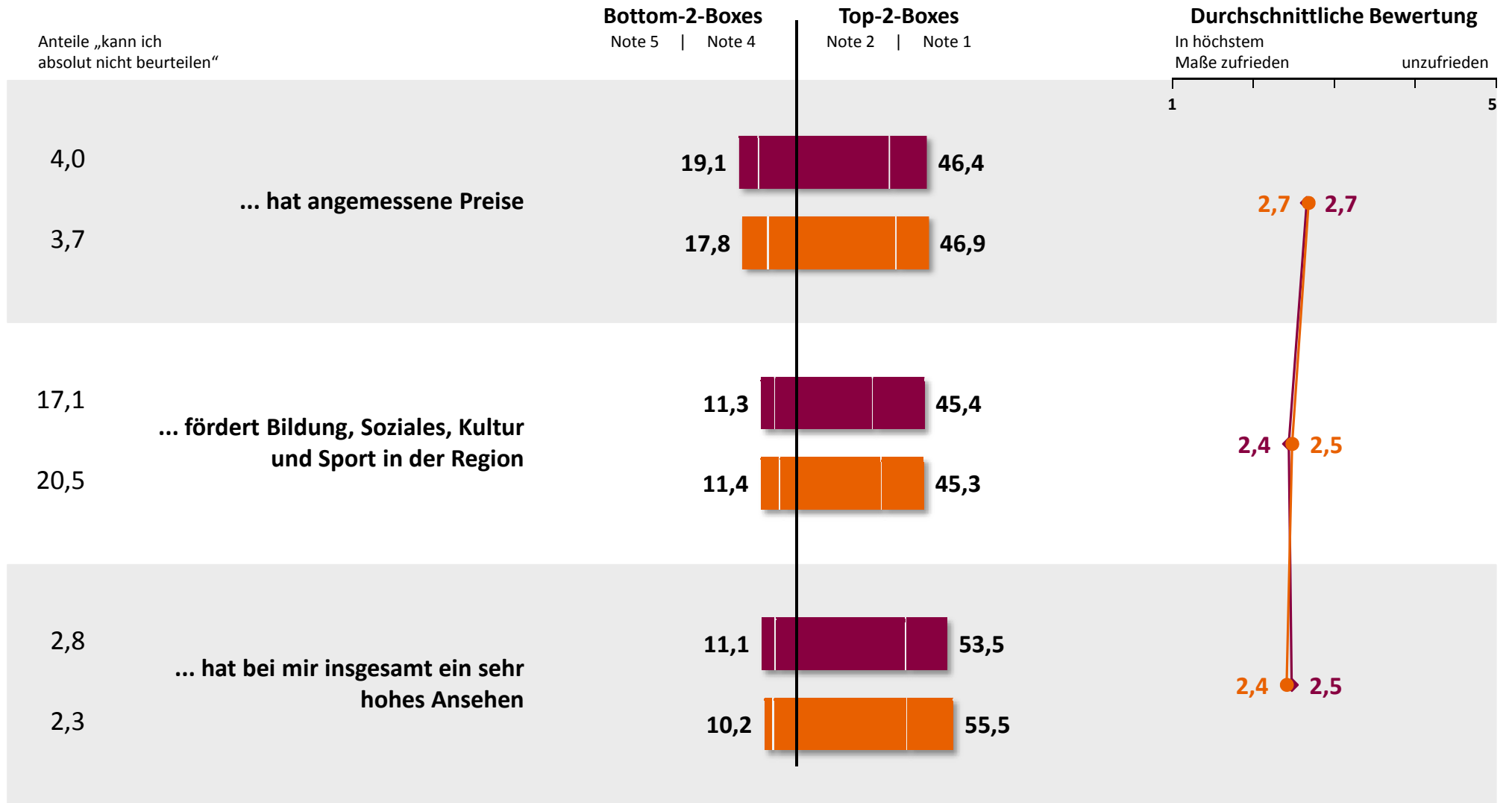
F Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



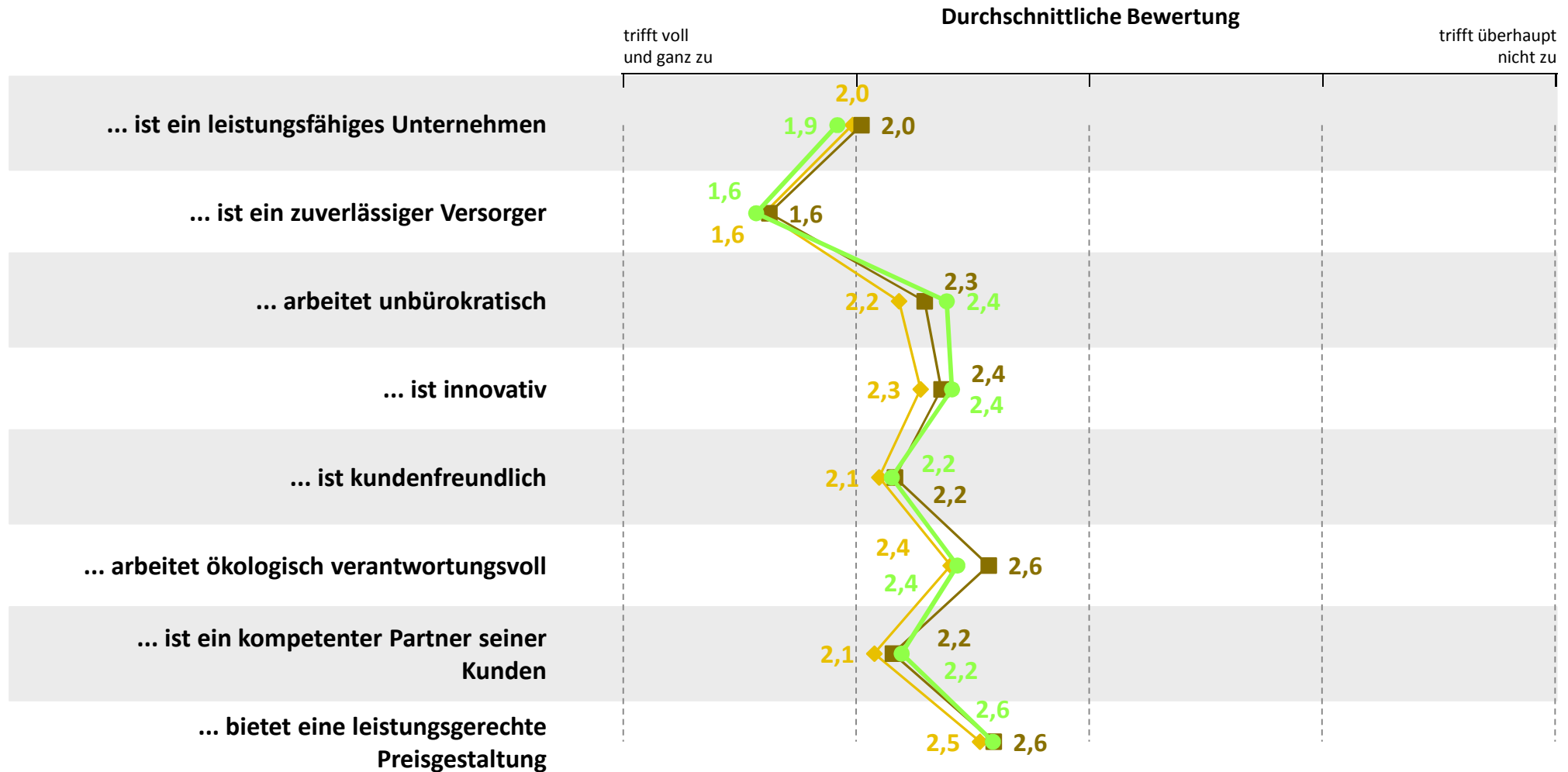
F Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



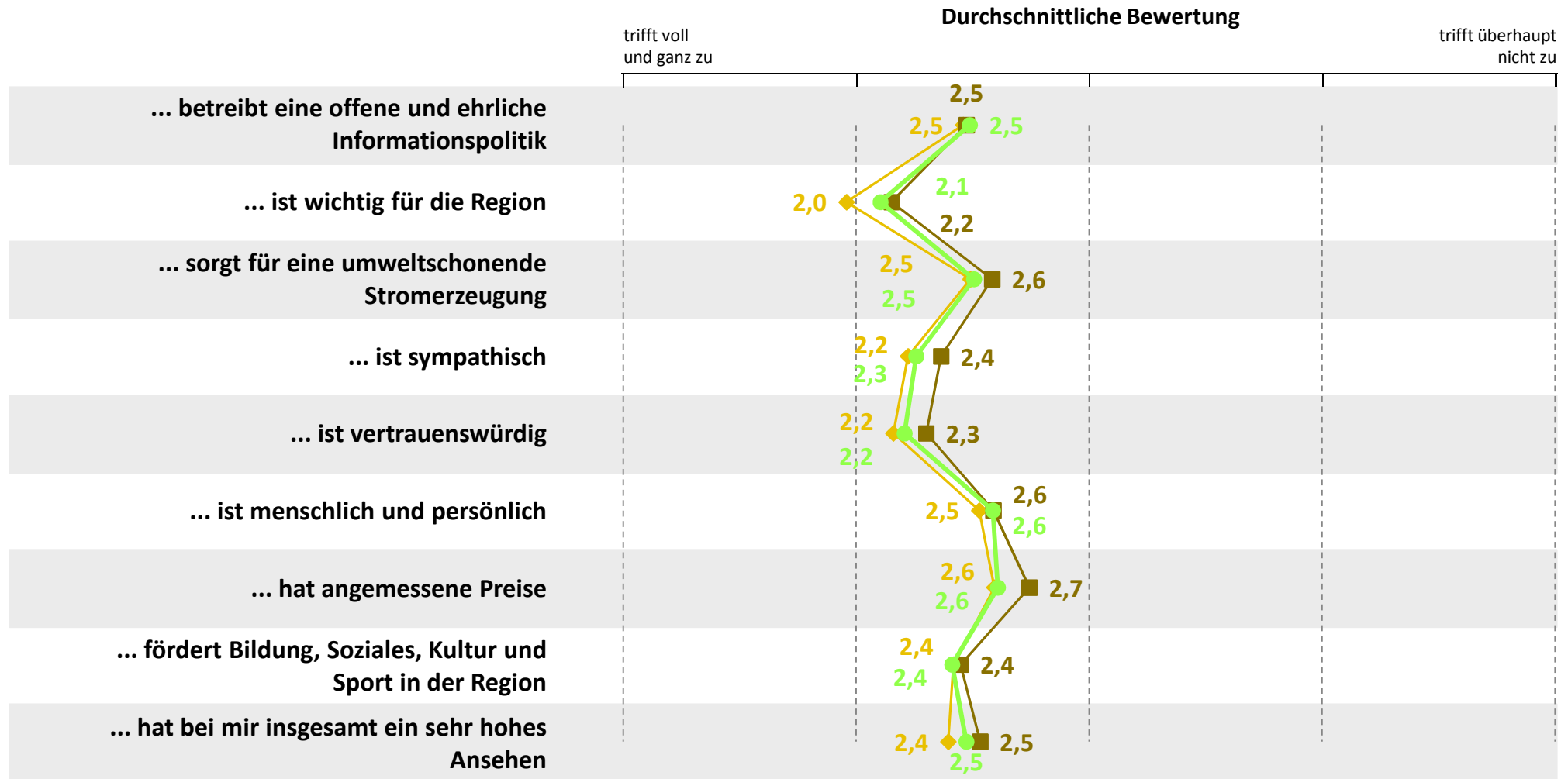
F Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



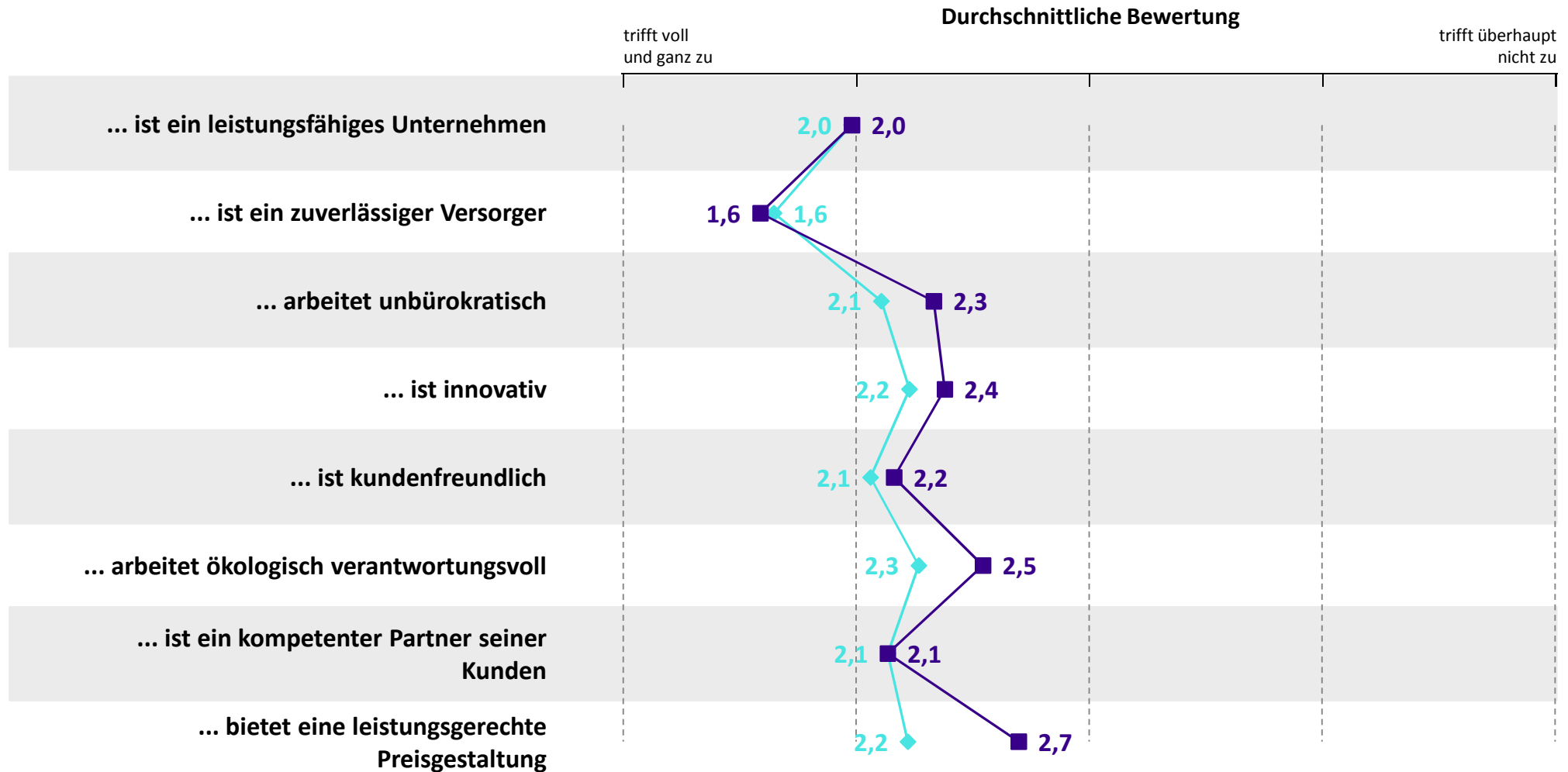
Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte



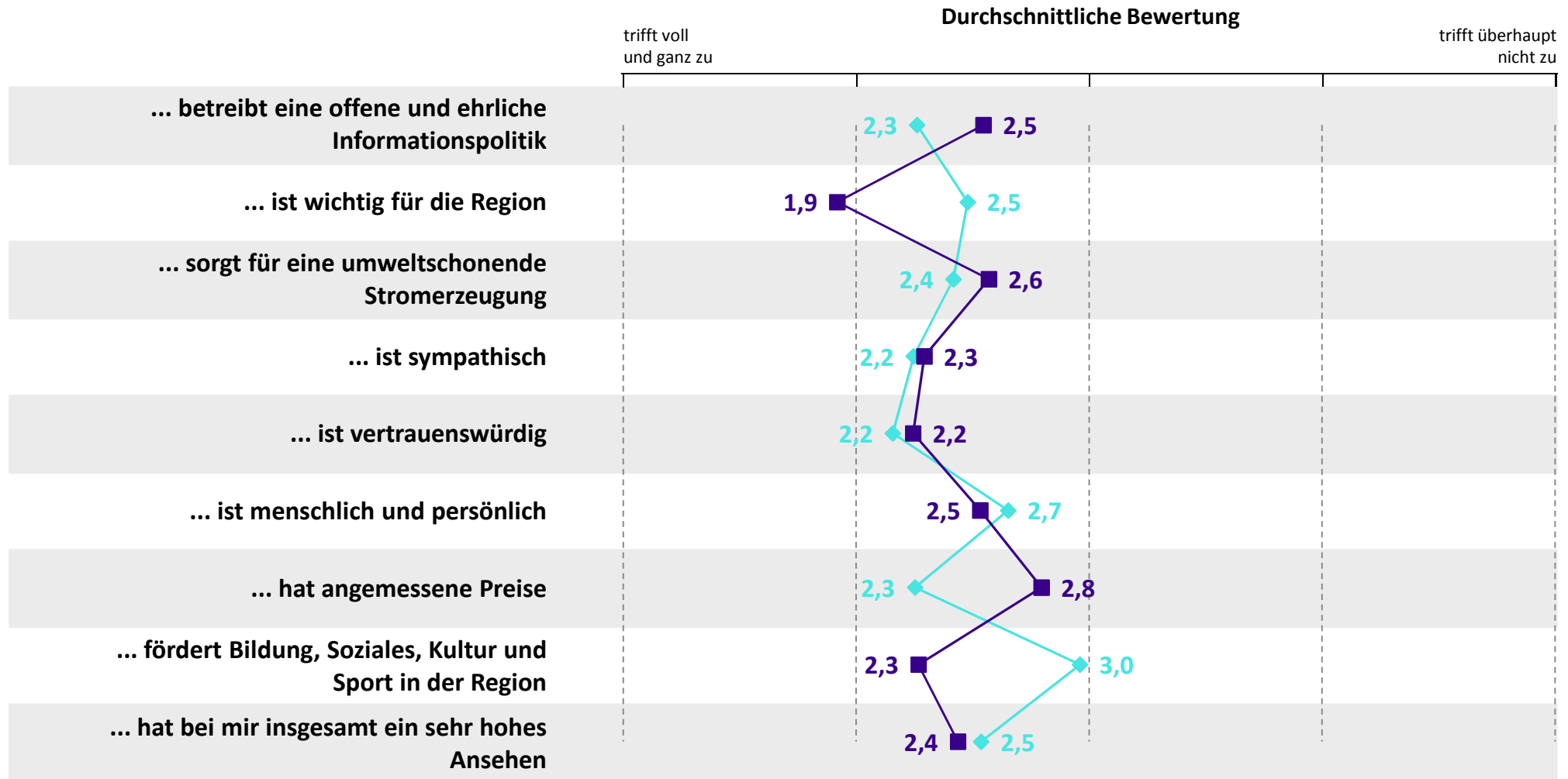
Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte



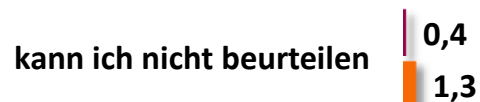
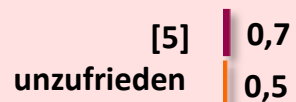
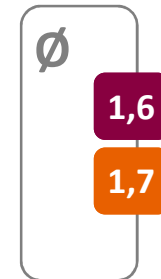
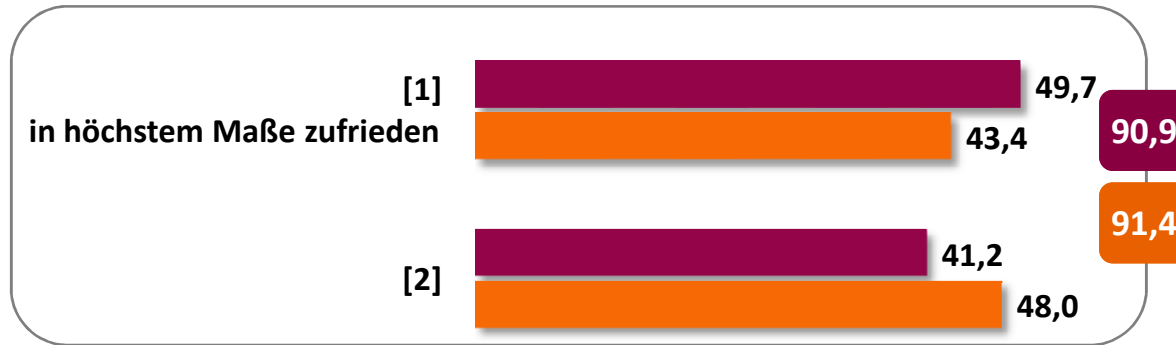
Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte



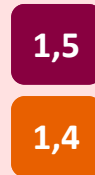
Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte



Gründe für die Unzufriedenheit

1. Störung/Stromausfall in der Vergangenheit
2. Generelle Unzufriedenheit
3. Unsicher ob Versorgung auch in Zukunft gesichert ist
4. keine regelmäßige Wartung von Anlagen/Anschlüssen



n = 91

Image und Kundenzufriedenheit
Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Stromversorgung



Anteile „kann ich
absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

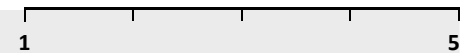
Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden



27,5

... dem Informationsverhalten des
Energieversorgers bei Störungen im
Leitungsnetz

27,2

5,6



44,8

6,6



42,1

2,3

2,4

30,0

... der Geschwindigkeit der
Störungsbehebung

30,4

5,0



45,6

2,3



48,4

2,1

2,2

40,3

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

41,6

2,2



38,1

1,8



35,5

2,2

2,3

Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

Image und Kundenzufriedenheit

Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Rechnung

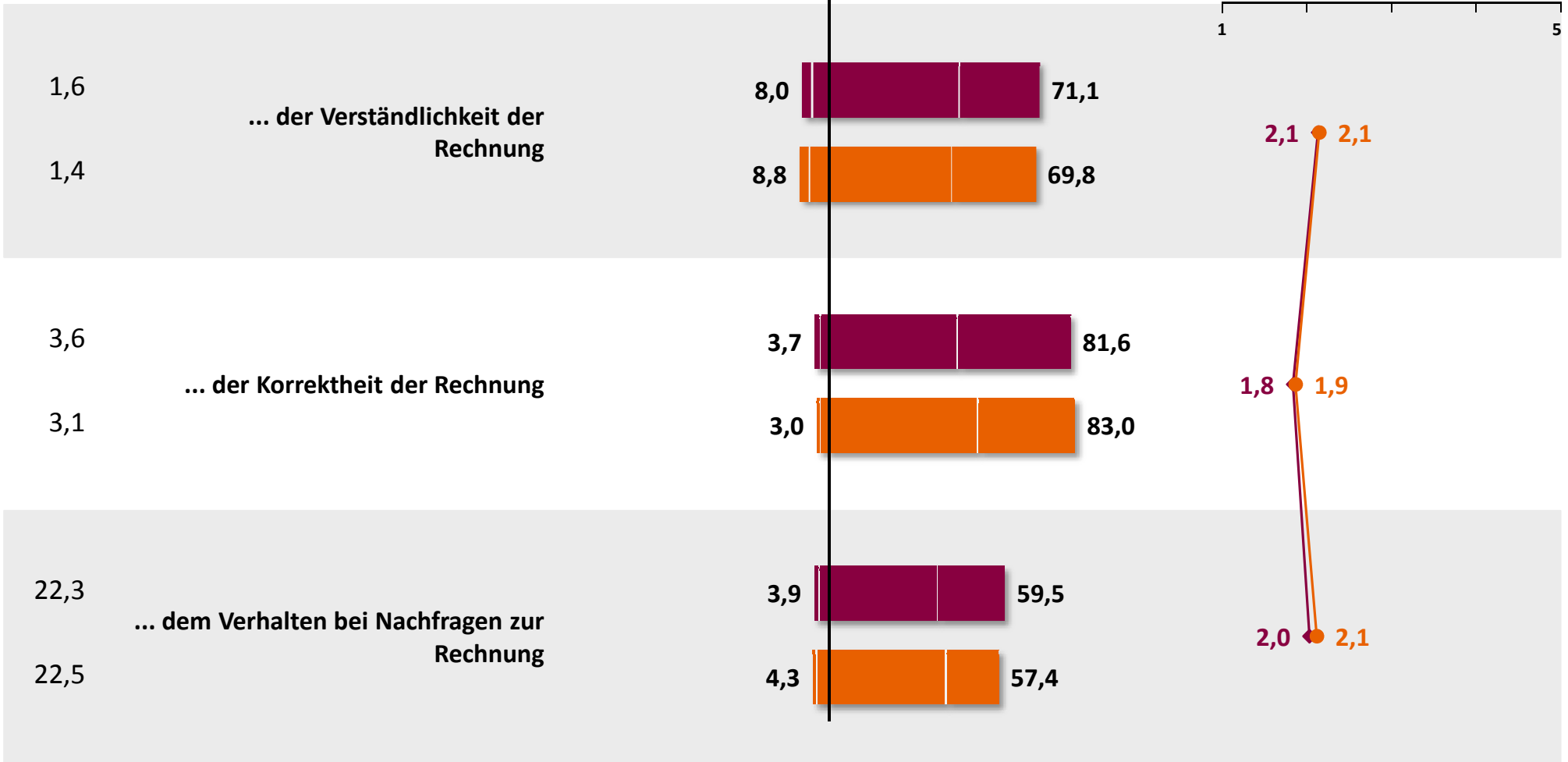
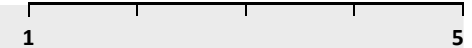


Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes
Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes
Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung
In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden

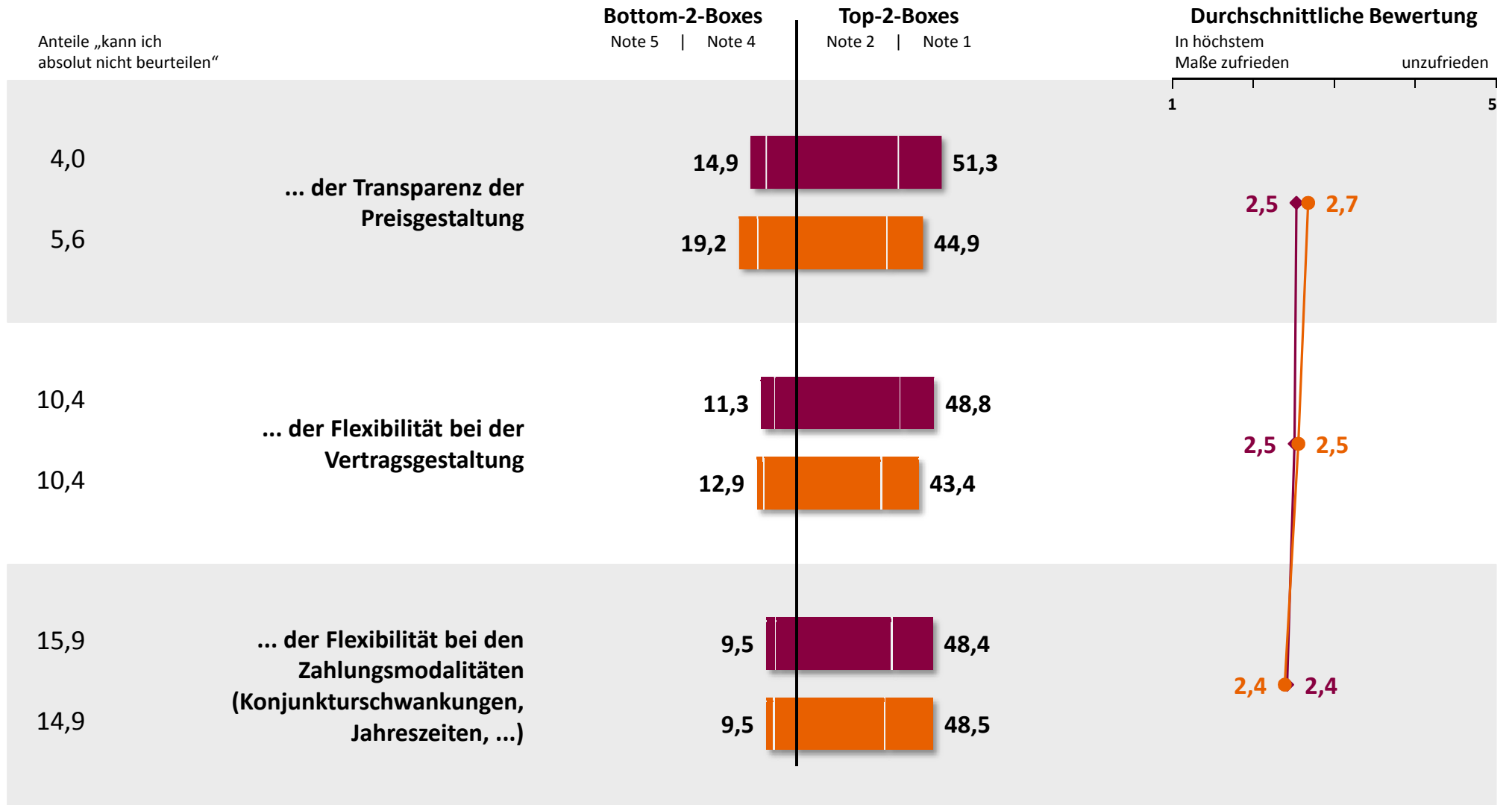


Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

Image und Kundenzufriedenheit

Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Preise & Verträge



Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

Image und Kundenzufriedenheit

Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Erreichbarkeit & Termine



Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

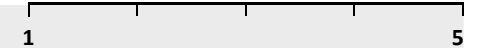
Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

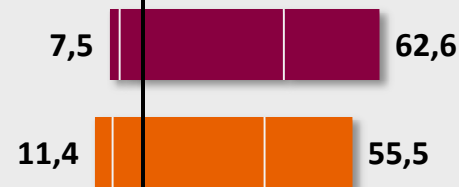
Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden



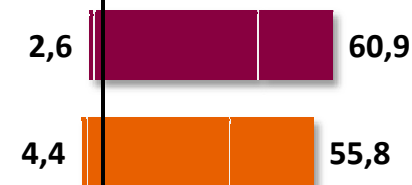
10,5 ... der telefonischen Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei Ihrem Energieversorger
14,5



2,1

2,3

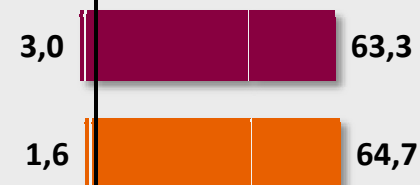
13,9 ... den Geschäftszeiten Ihres Energieversorgers
17,5



2,1

2,1

18,5 ... der Einhaltung abgesprochener Termine
21,5



1,9

2,0

Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

Image und Kundenzufriedenheit

Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Mitarbeitermerkmale

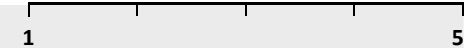


Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

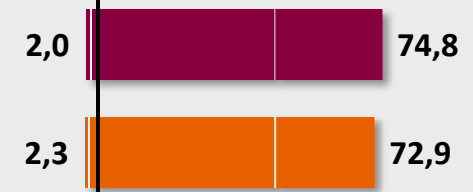
Bottom-2-Boxes
Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes
Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung
In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden

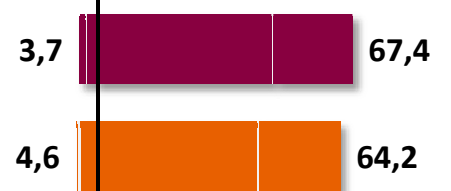


8,9
10,8
... der Freundlichkeit der Mitarbeiter



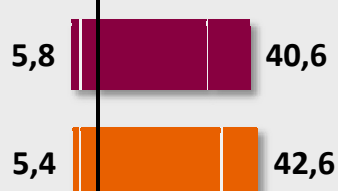
1,9 1,9

11,2
13,9
... dem Einsatz der Mitarbeiter



2,1 2,1

32,3
31,7
... dem Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen

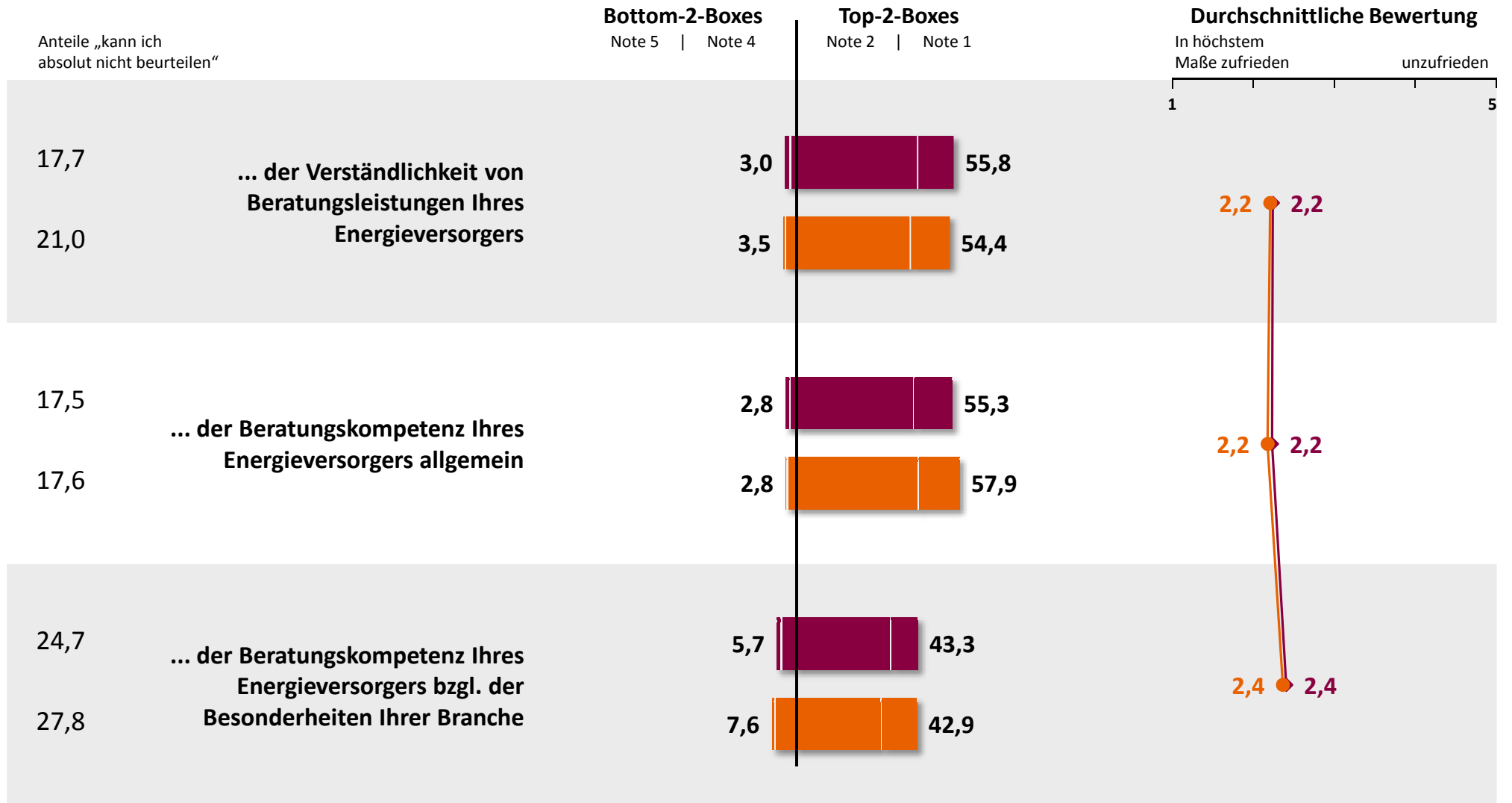


2,3 2,4

Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

Image und Kundenzufriedenheit
 Zentrale Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Beratungskompetenz



Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden
1 | 5

15,5

... dem Umfang des Beratungs- und Dienstleistungsangebotes

21,2

4,7



49,4

6,0



49,1

2,3

2,4

17,0

... der Qualität des Beratungs- und Dienstleistungsangebot

23,1

4,0



50,8

5,2



51,0

2,3

2,3

12,3

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

13,4

21,3



33,9

21,1



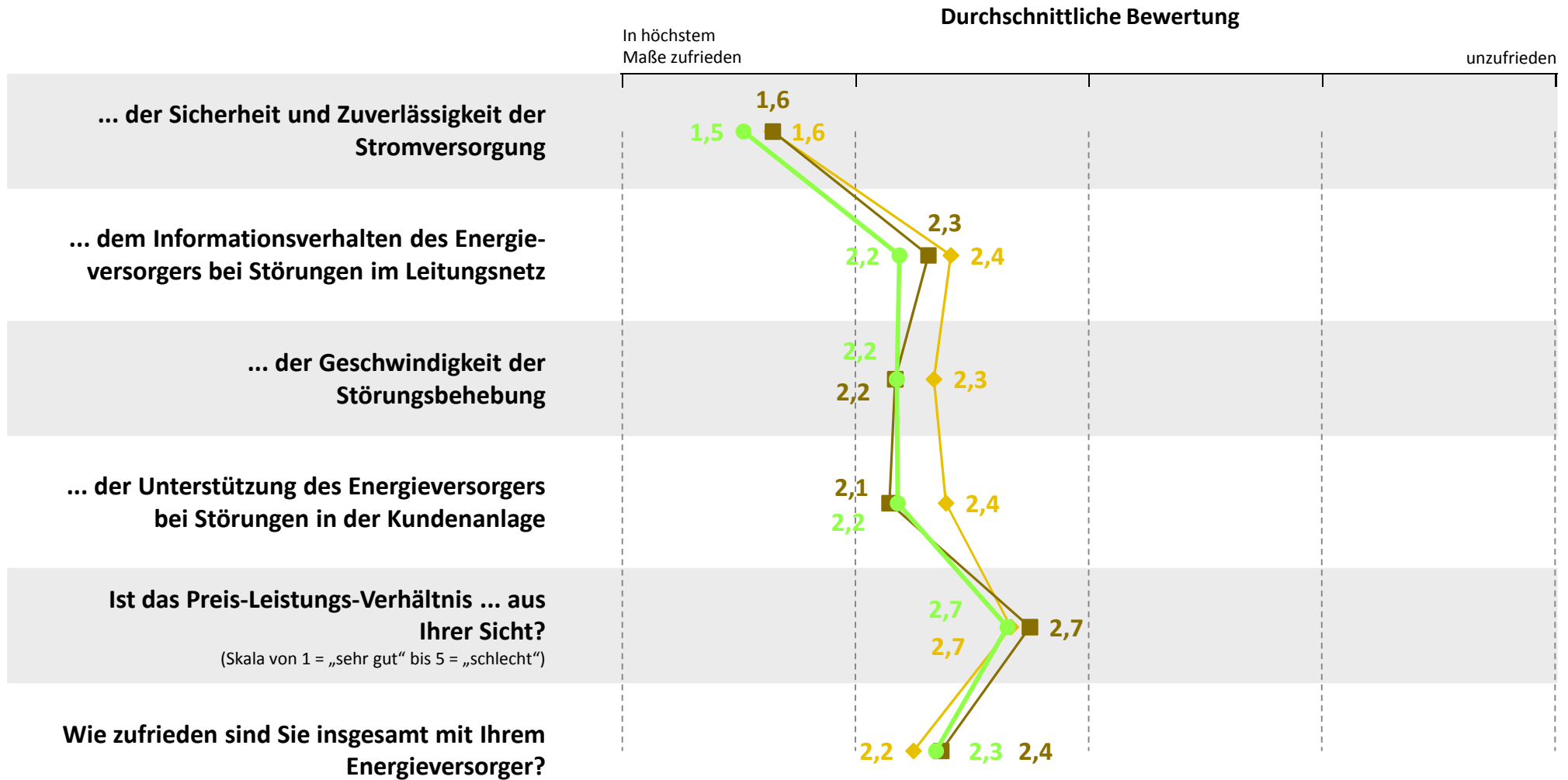
38,7

2,8

2,8

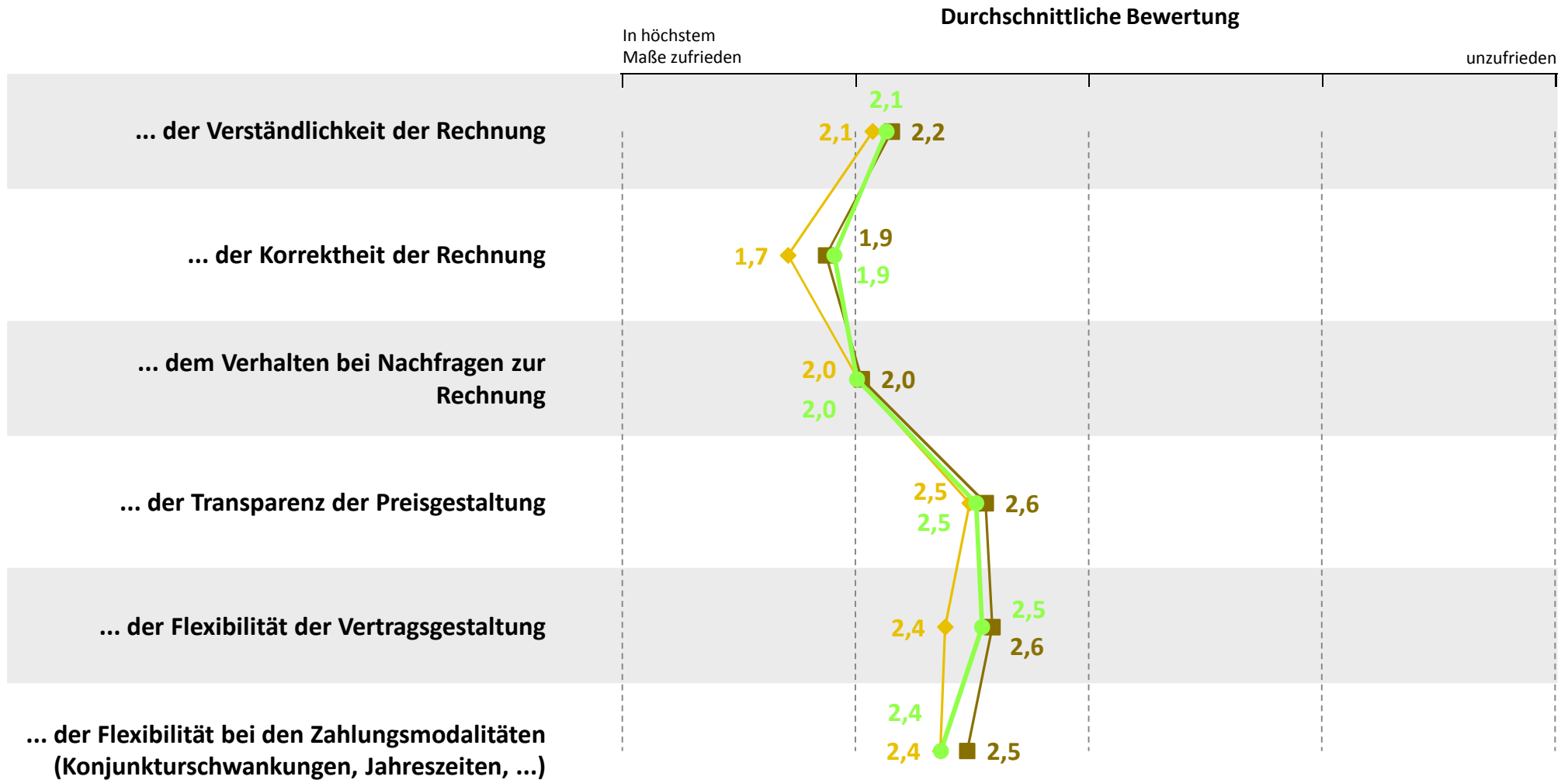
Frage 8: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %



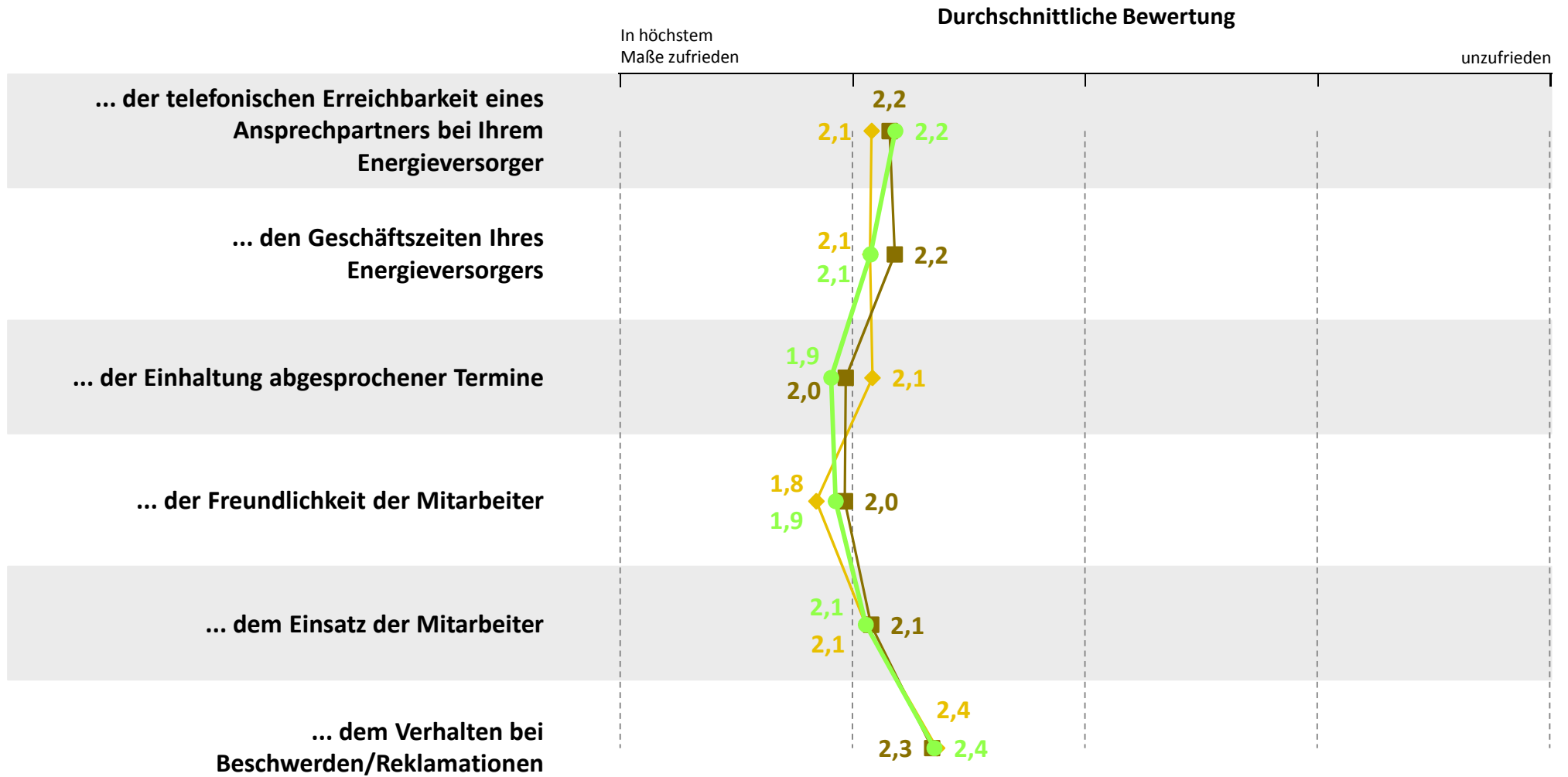
Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte



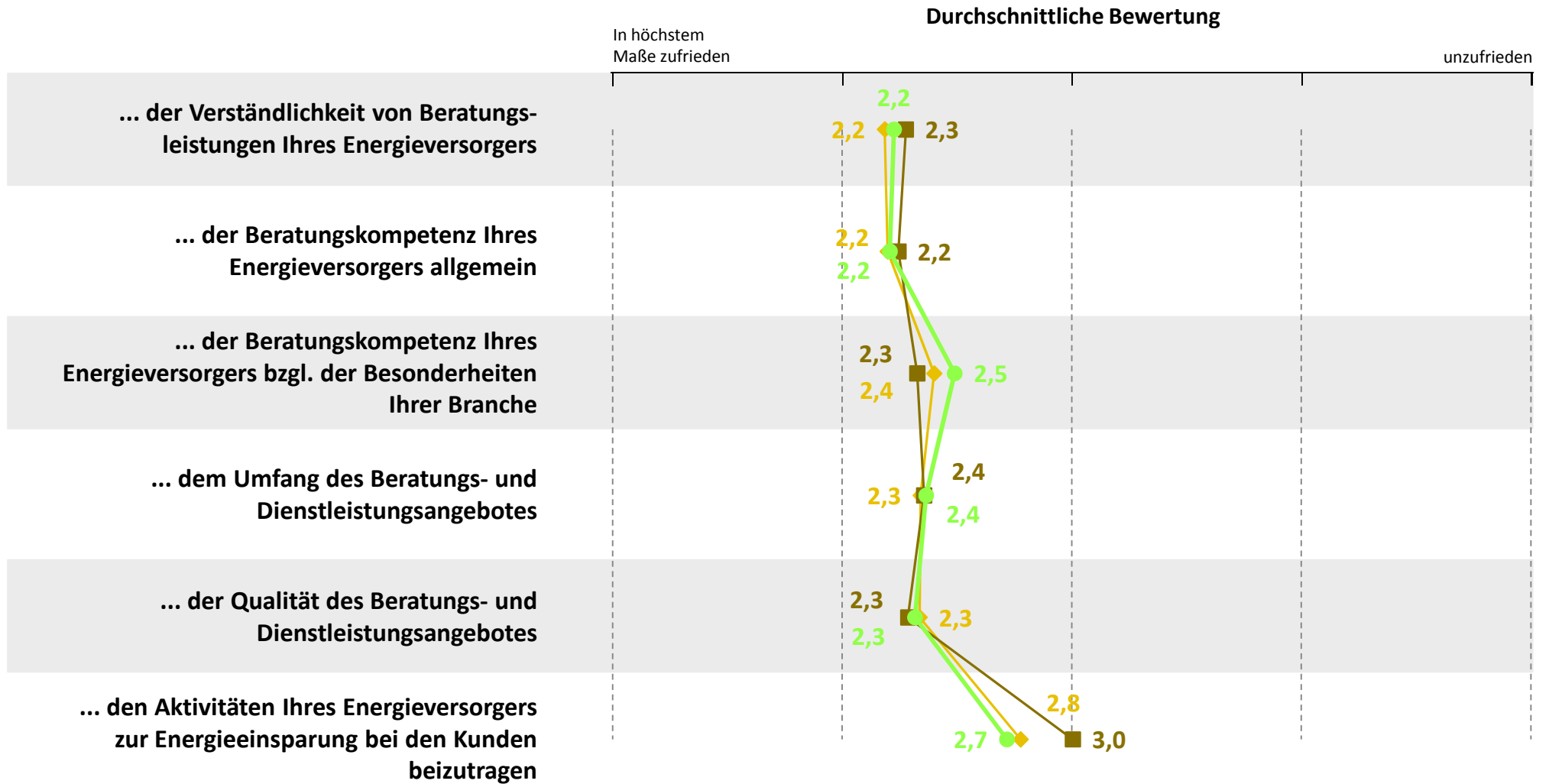
Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte



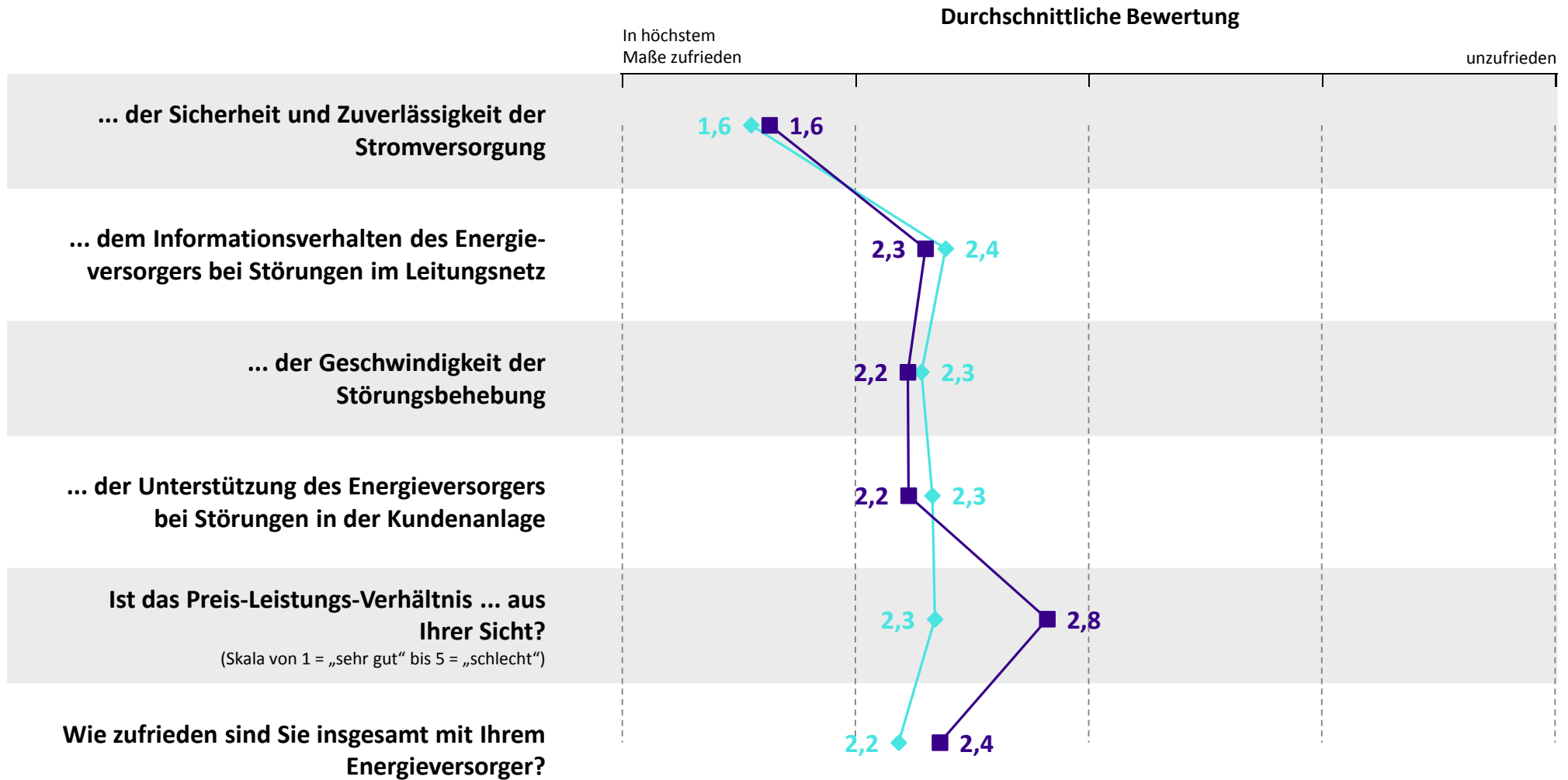
Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte



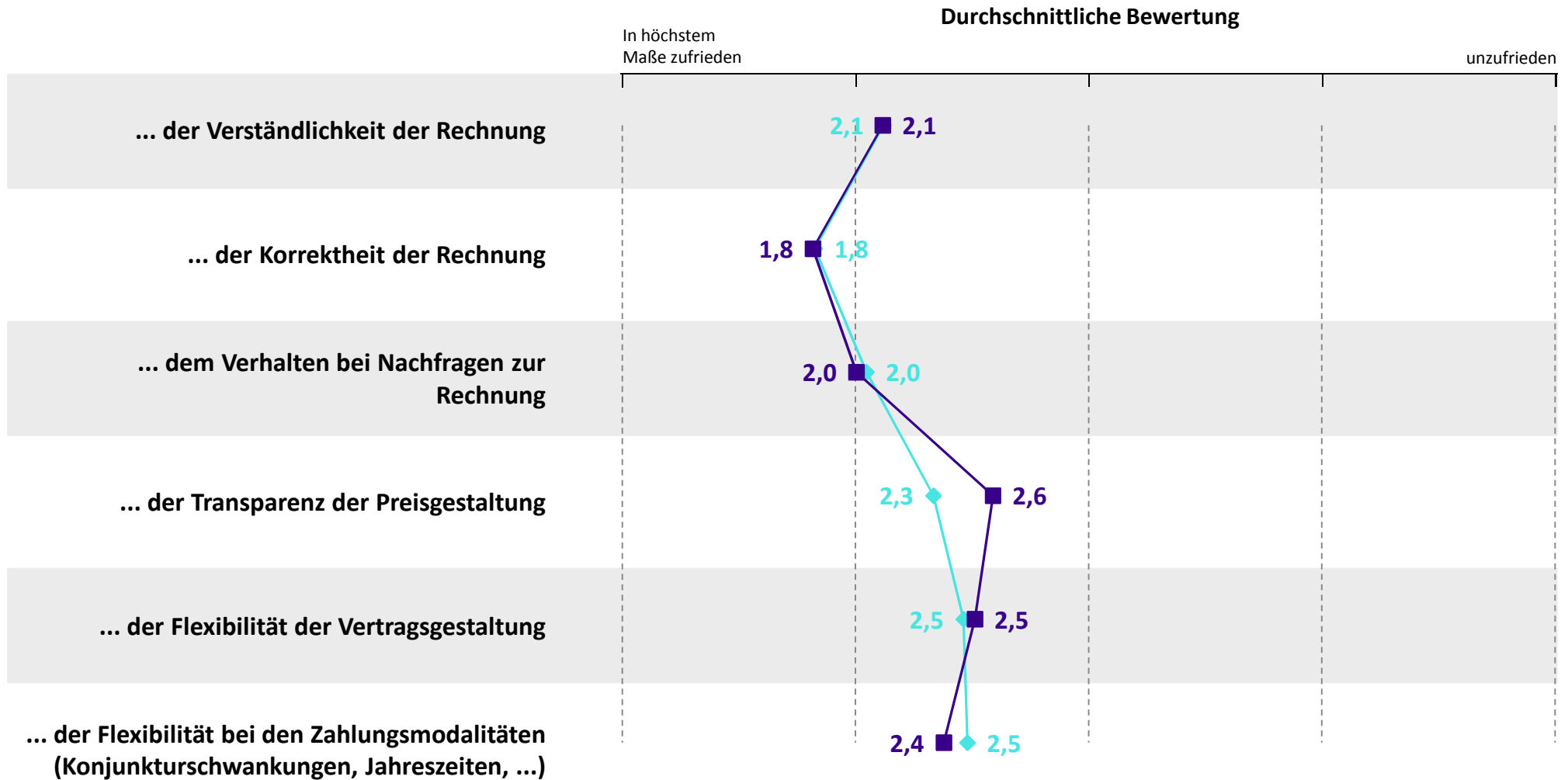
Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte



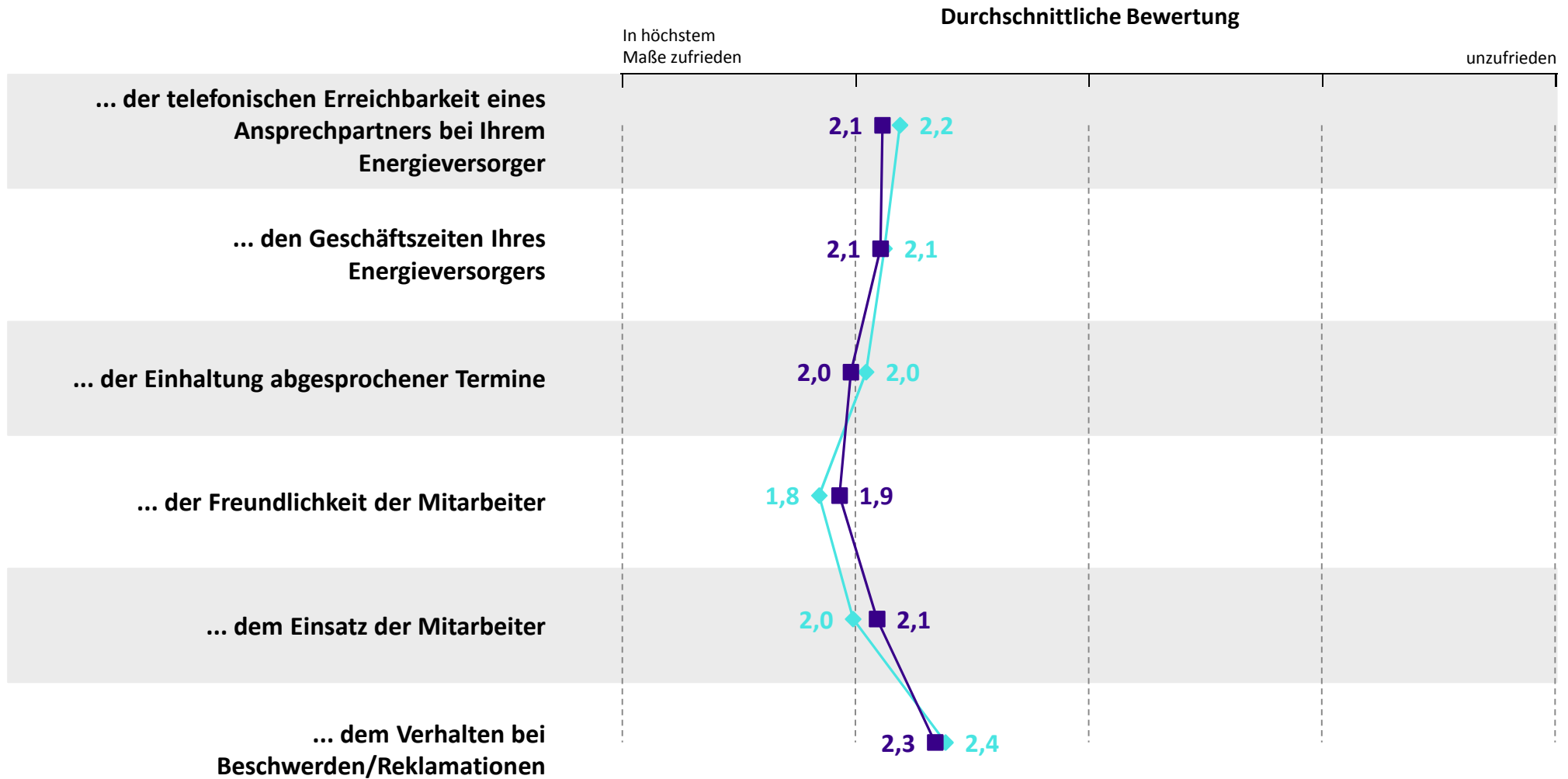
Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte



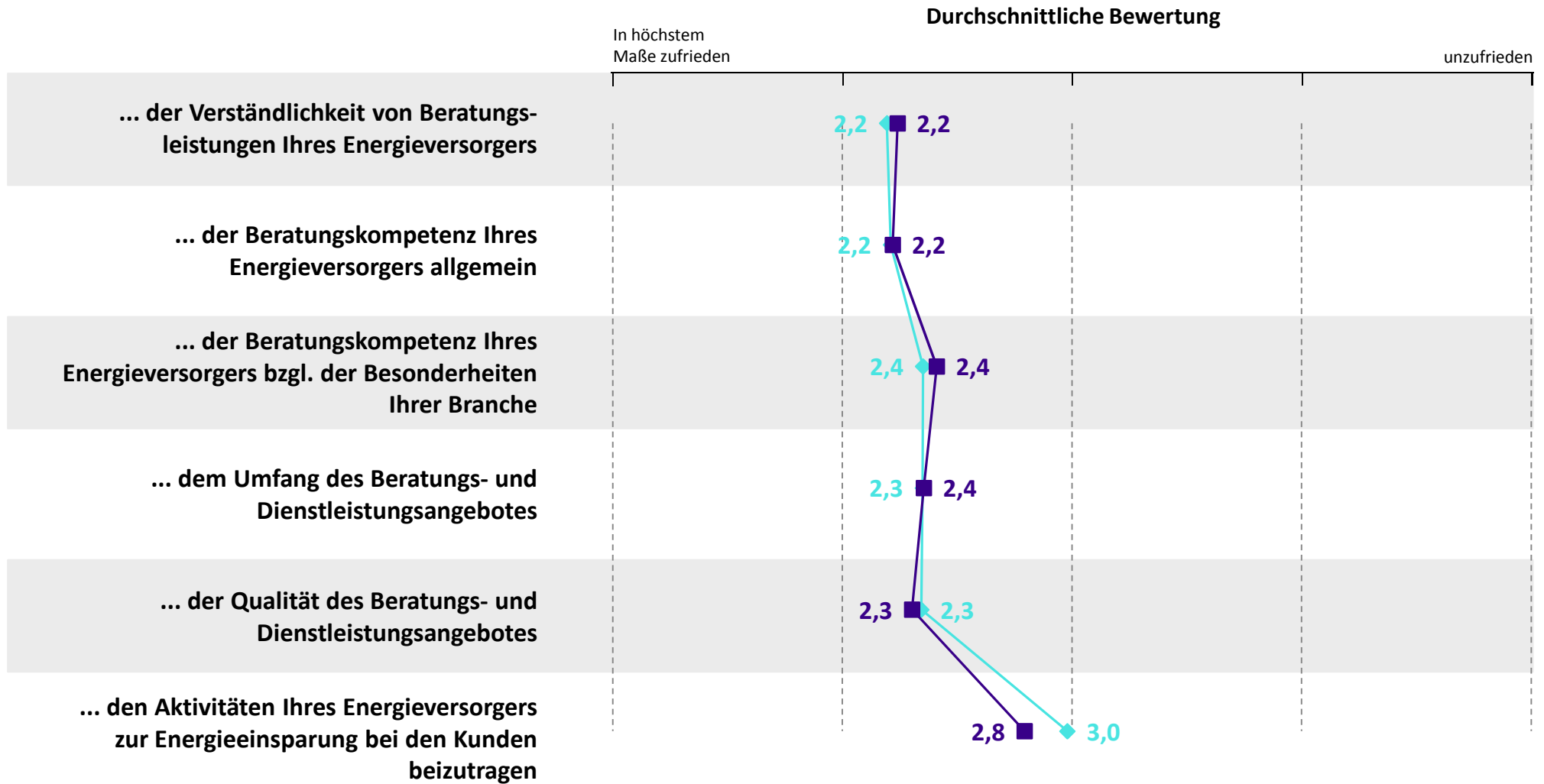
Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte



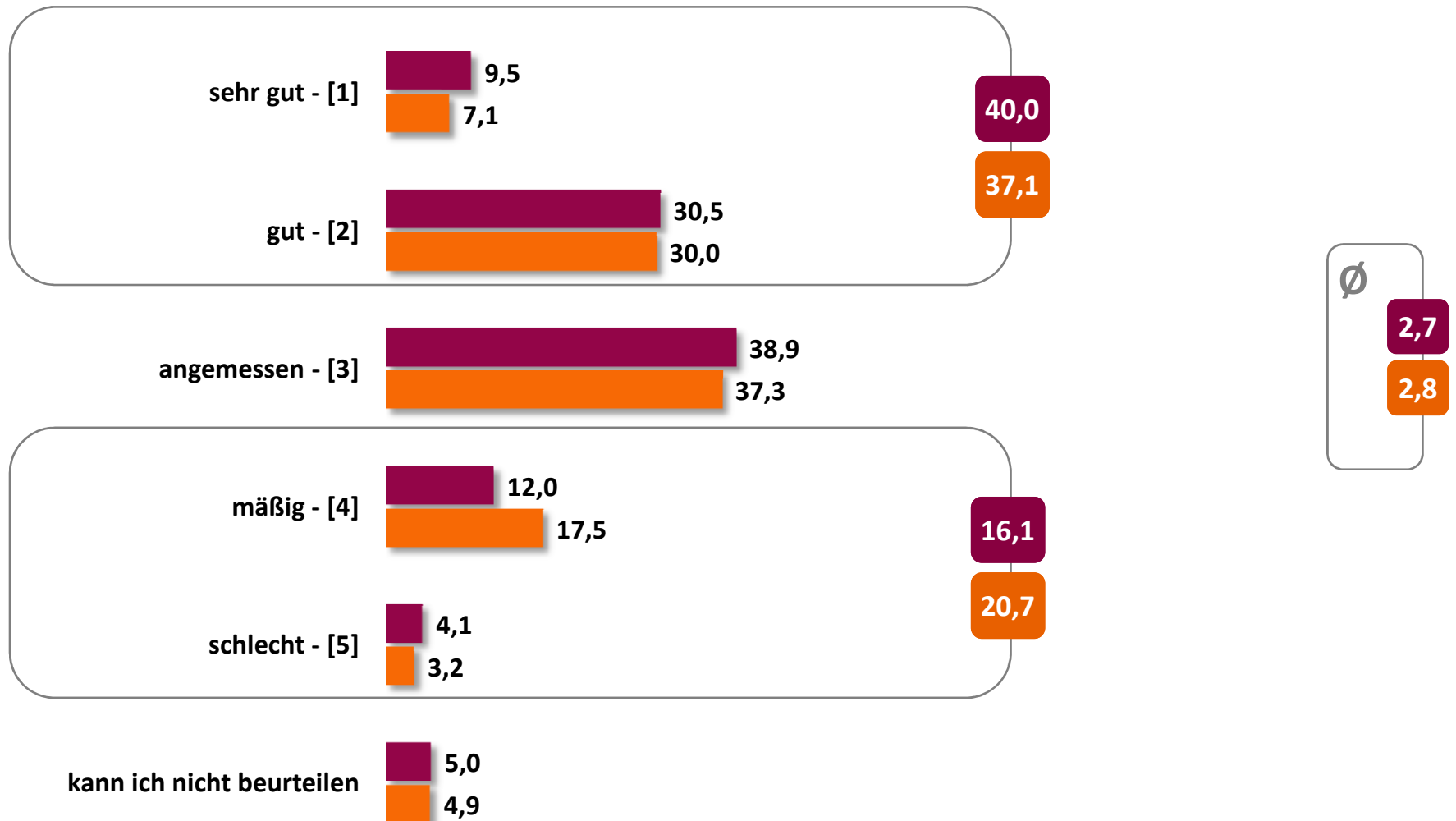
Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte



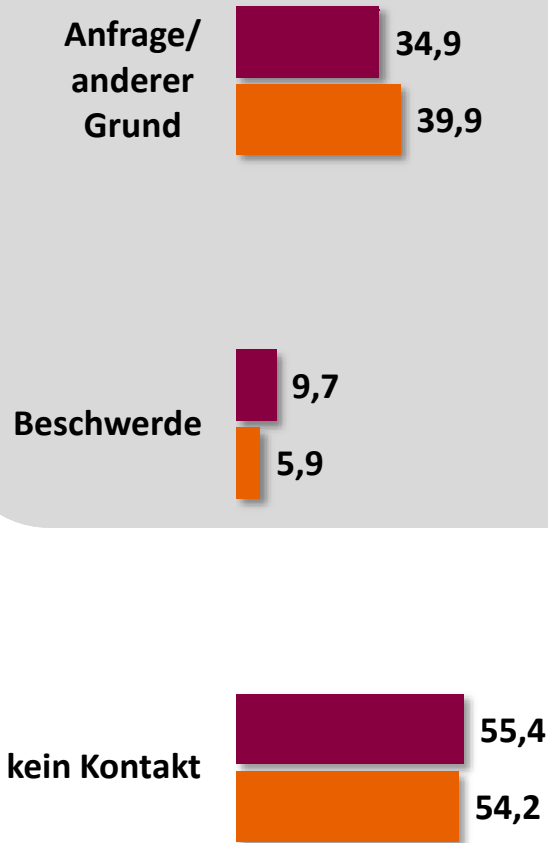
Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte

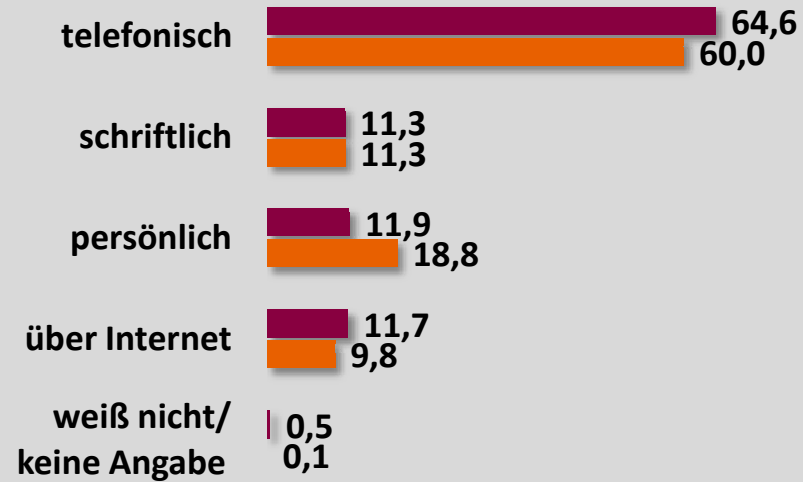


Frage 10: Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Strompreise Ihres Energieversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen?
Ist das Preis-Leistungs-Verhältnis aus Ihrer Sicht ...?

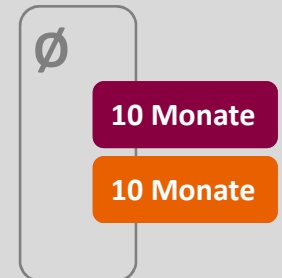
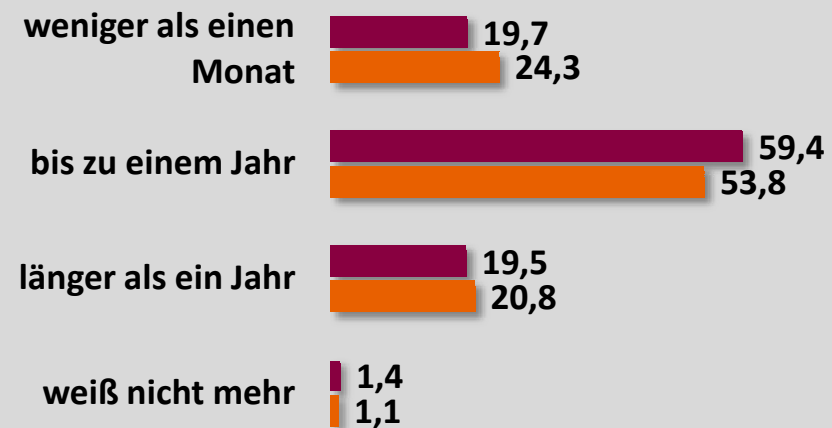
Antworten in %



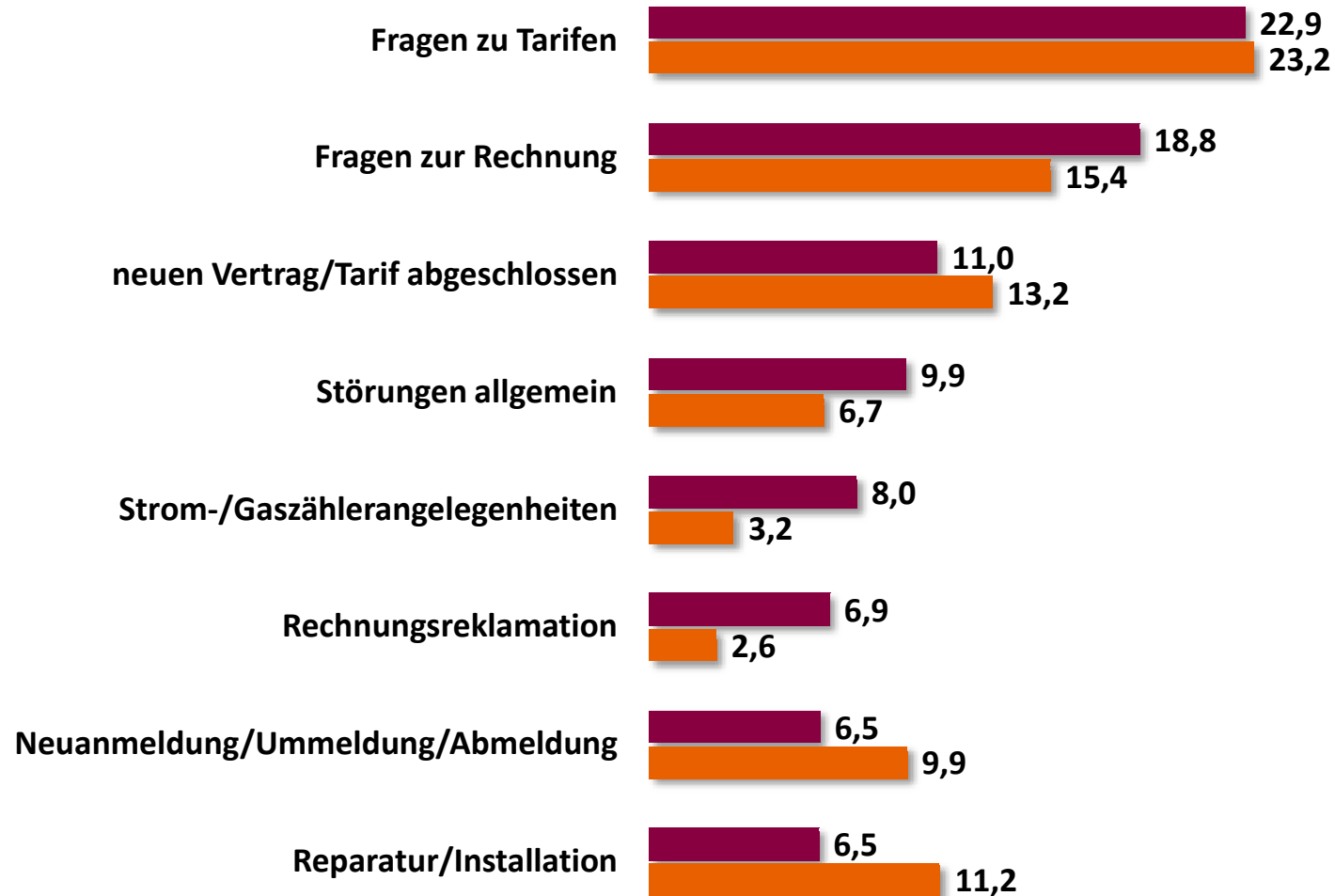
Frage 8/8.1: Haben Sie sich bei Ihrem letzten Kontakt mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Grund an Ihren Energieversorger gewandt?



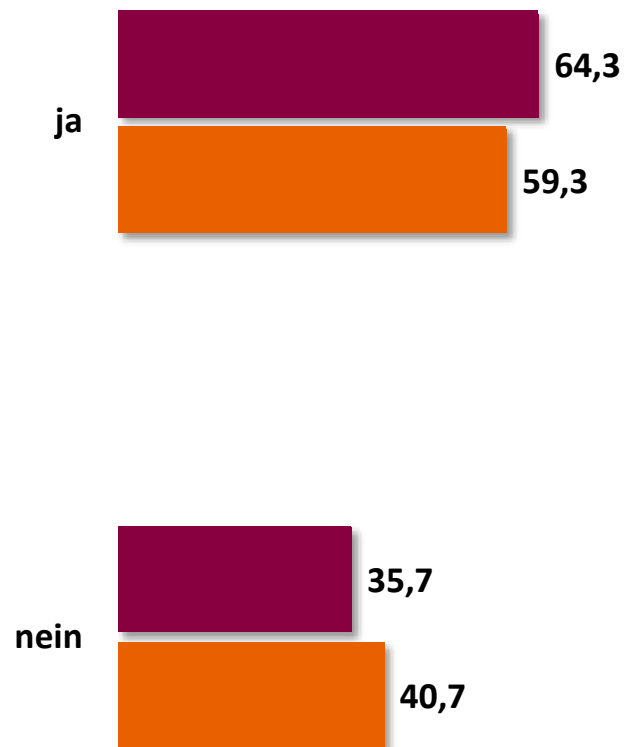
Frage 8.2: Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?



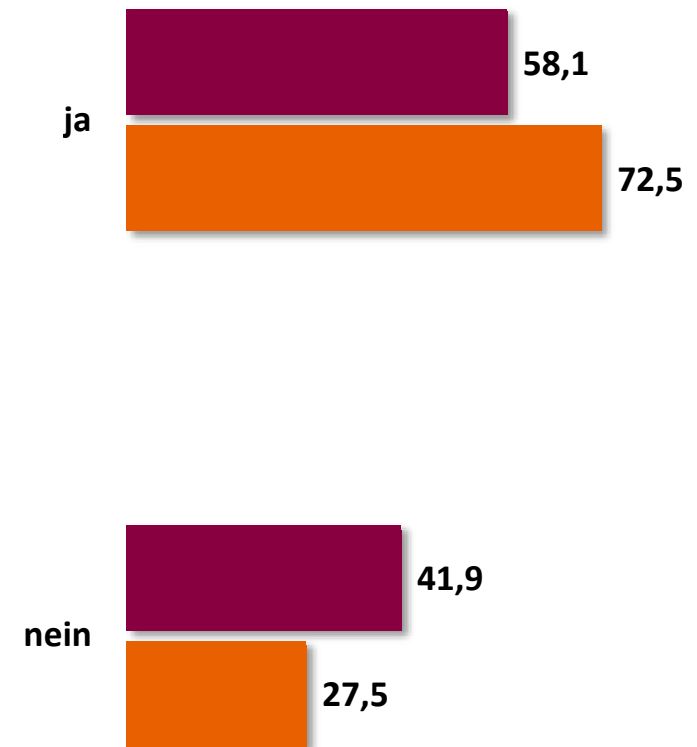
Frage 8.3: Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Energieversorger zurück?



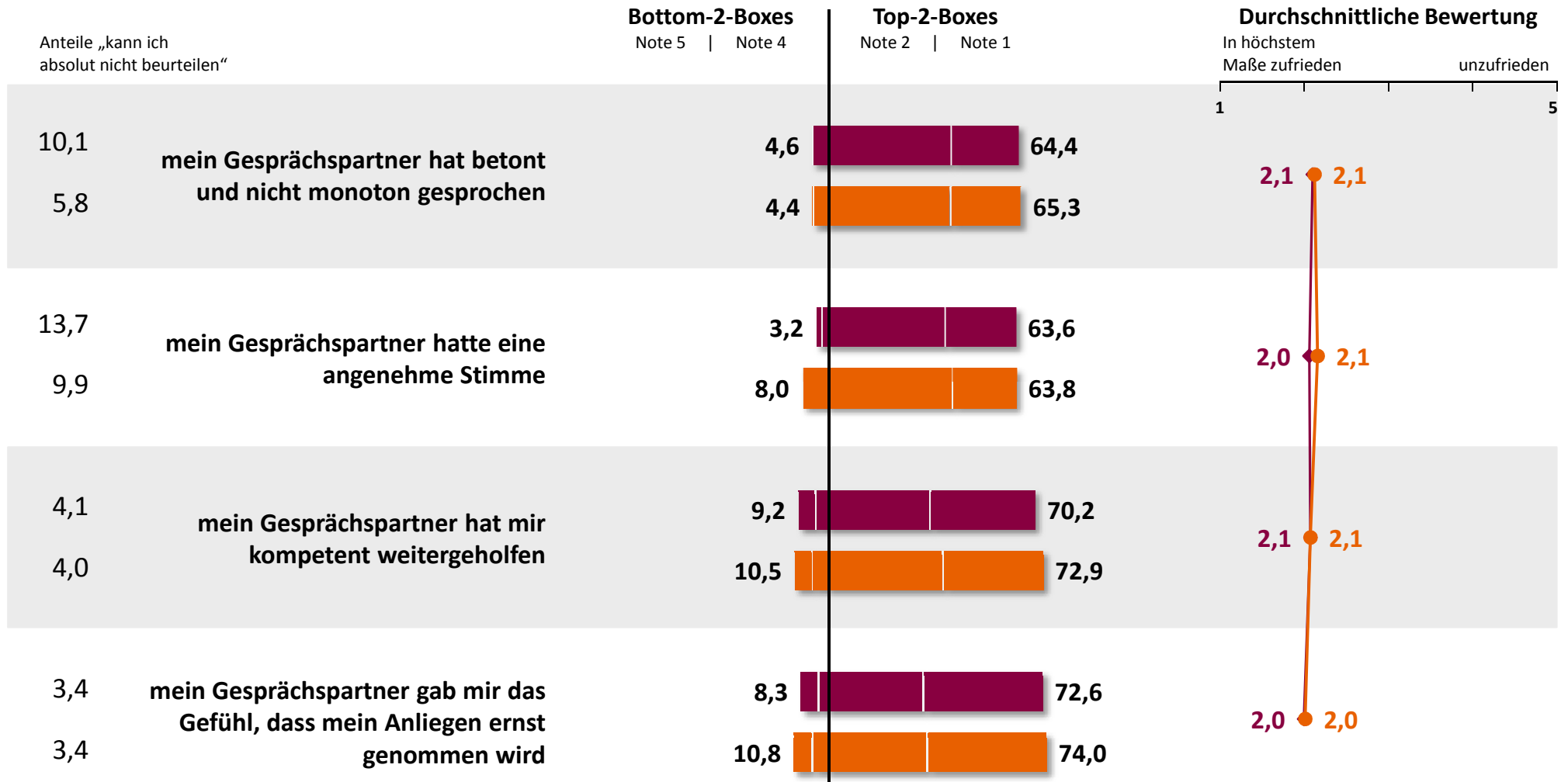
Frage 8.5: Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?



Frage 8.6: Sind Sie direkt beim ersten Anwählen der Telefonnummer durchgekommen, ohne dass die Leitung besetzt war oder Sie in einer Warteschleife warten mussten?

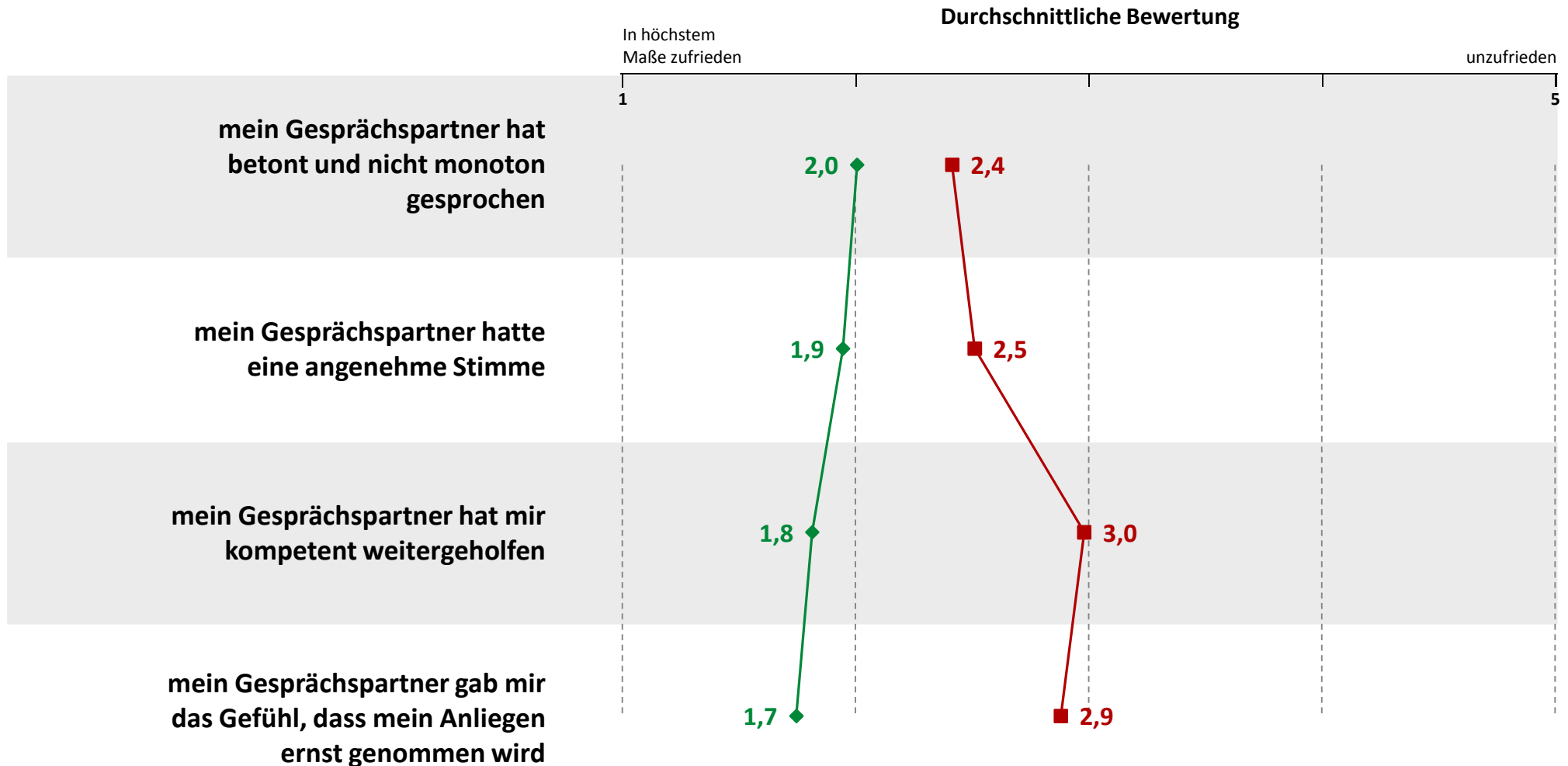


Frage 8.6: Konnte Ihnen der erste Gesprächspartner direkt helfen ohne Sie weiter zu verbinden?



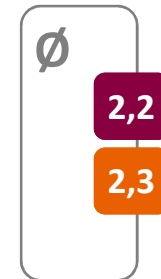
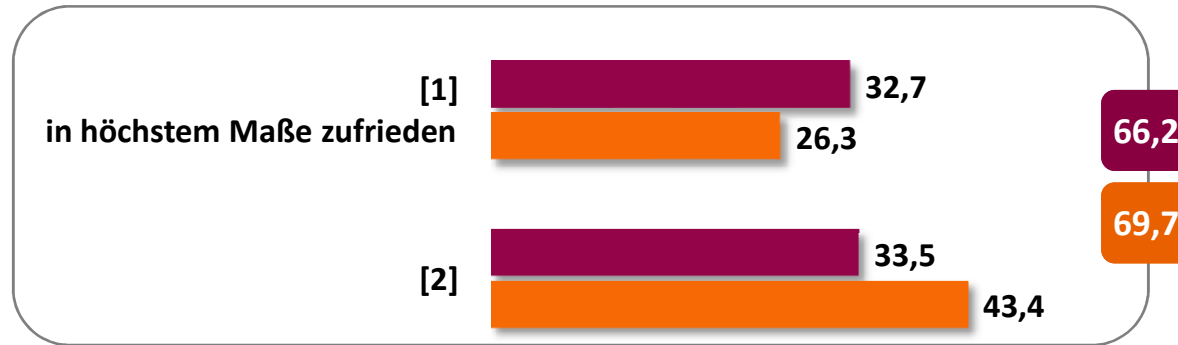
Frage 8.6: Sie sagten gerade, dass Ihr letzter Kontakt zu Ihrem Energieversorger telefonisch war. Bitte bewerten Sie im Folgenden einige Aussagen zu diesem letzten Kontakt.

Angaben in %



Frage 8.6: Sie sagten gerade, dass Ihr letzter Kontakt zu Ihrem Energieversorger telefonisch war. Bitte bewerten Sie im Folgenden einige Aussagen zu diesem letzten Kontakt.

Durchschnittswerte, nur Befragte mit telefonischem Kontakt
■ **Anfrage/anderer Grund** (n = 233) ■ **Beschwerde** (n = 67)



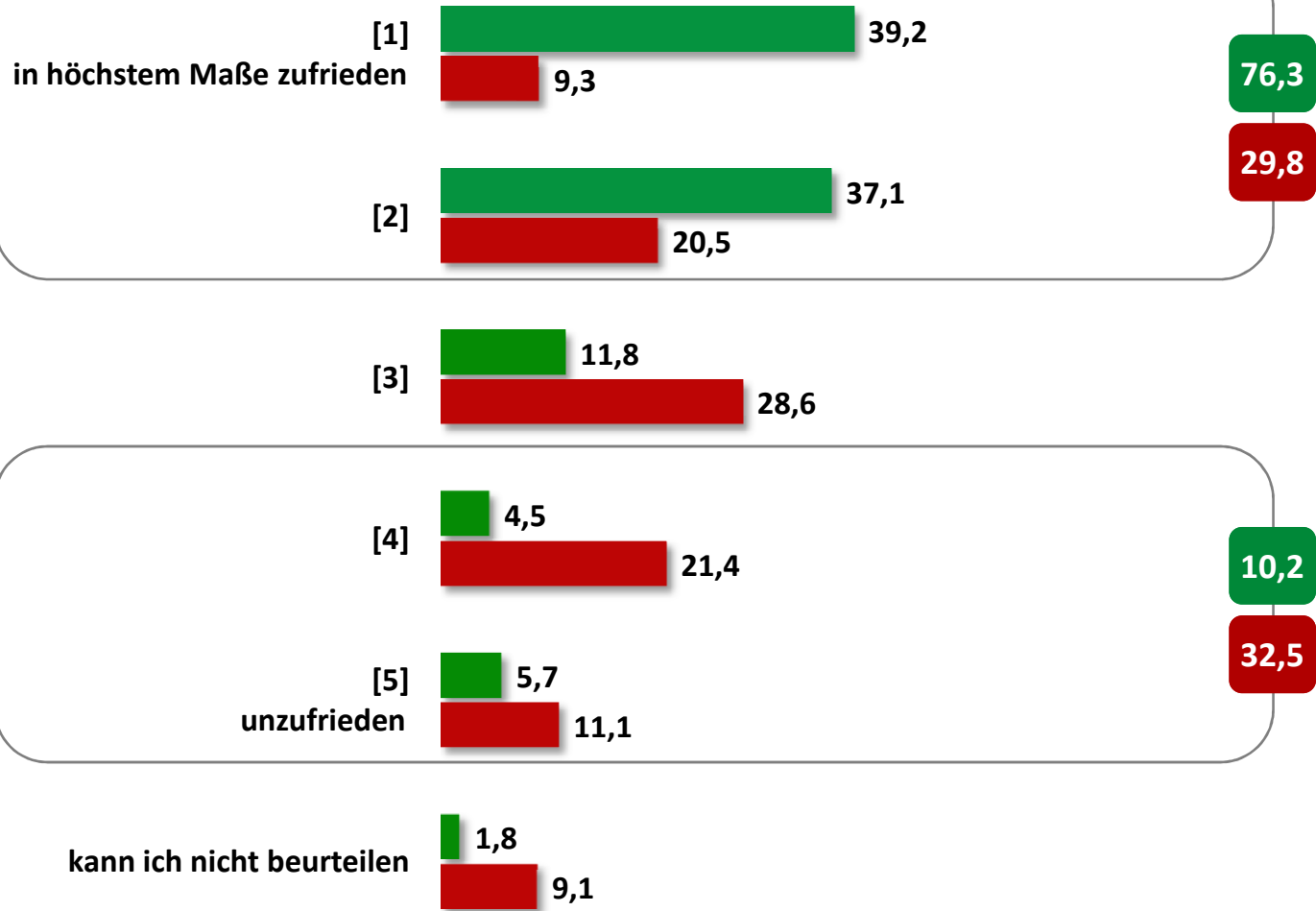
Gründe für die Unzufriedenheit

1. Problem blieb ungelöst/ Fragen blieben unbeantwortet
2. es dauerte zu lange, bis das Problem gelöst wurde
3. mangelnde Kompetenz des Ansprechpartners
4. mangelnde Kulanz
5. unfreundlicher Ansprechpartner

15,1

16,4

n = 137

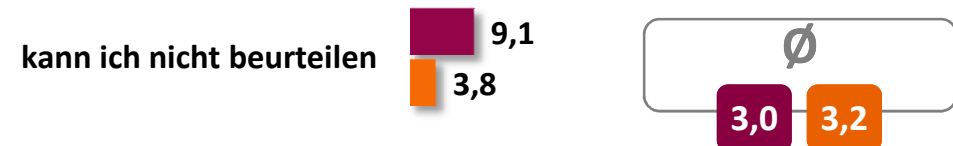
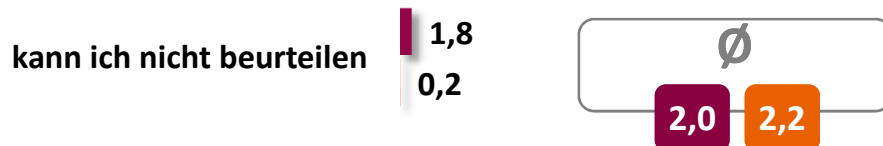
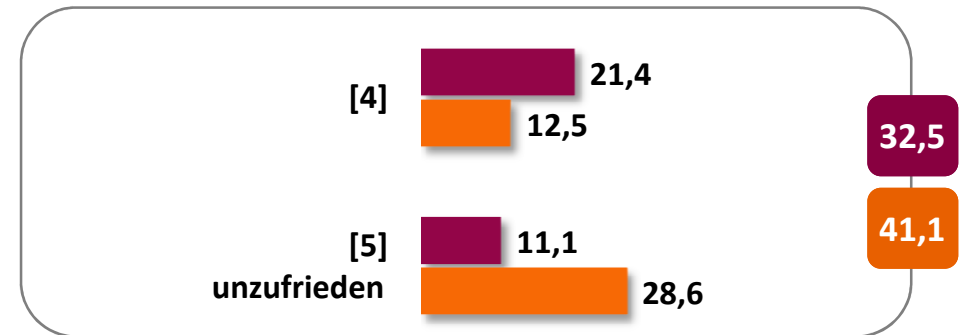
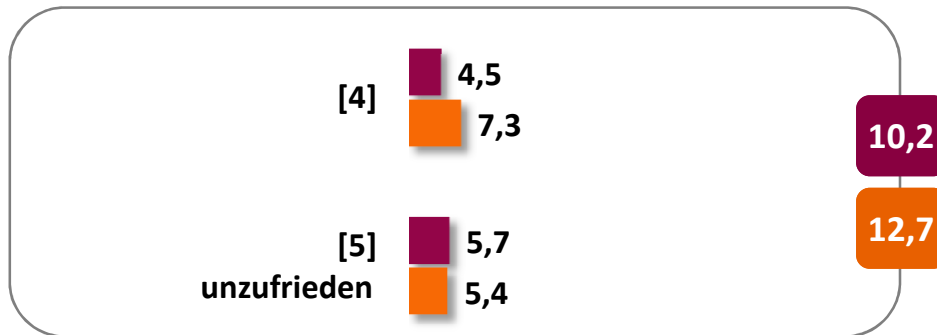
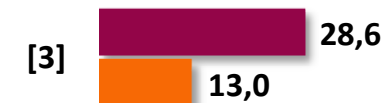
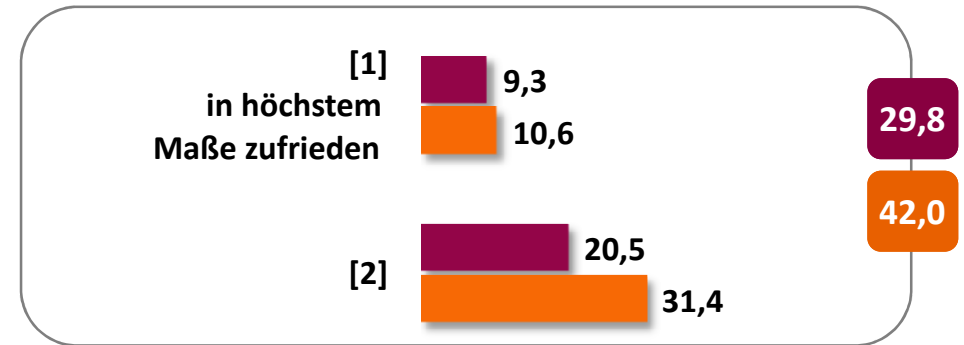
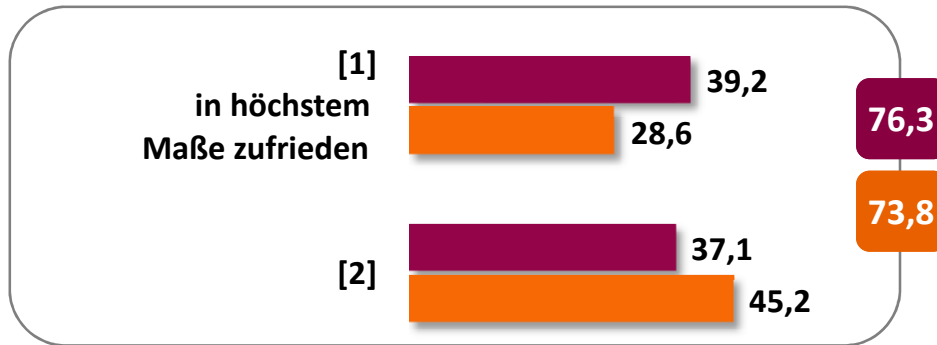


Frage 8.7: Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?

Antworten in %

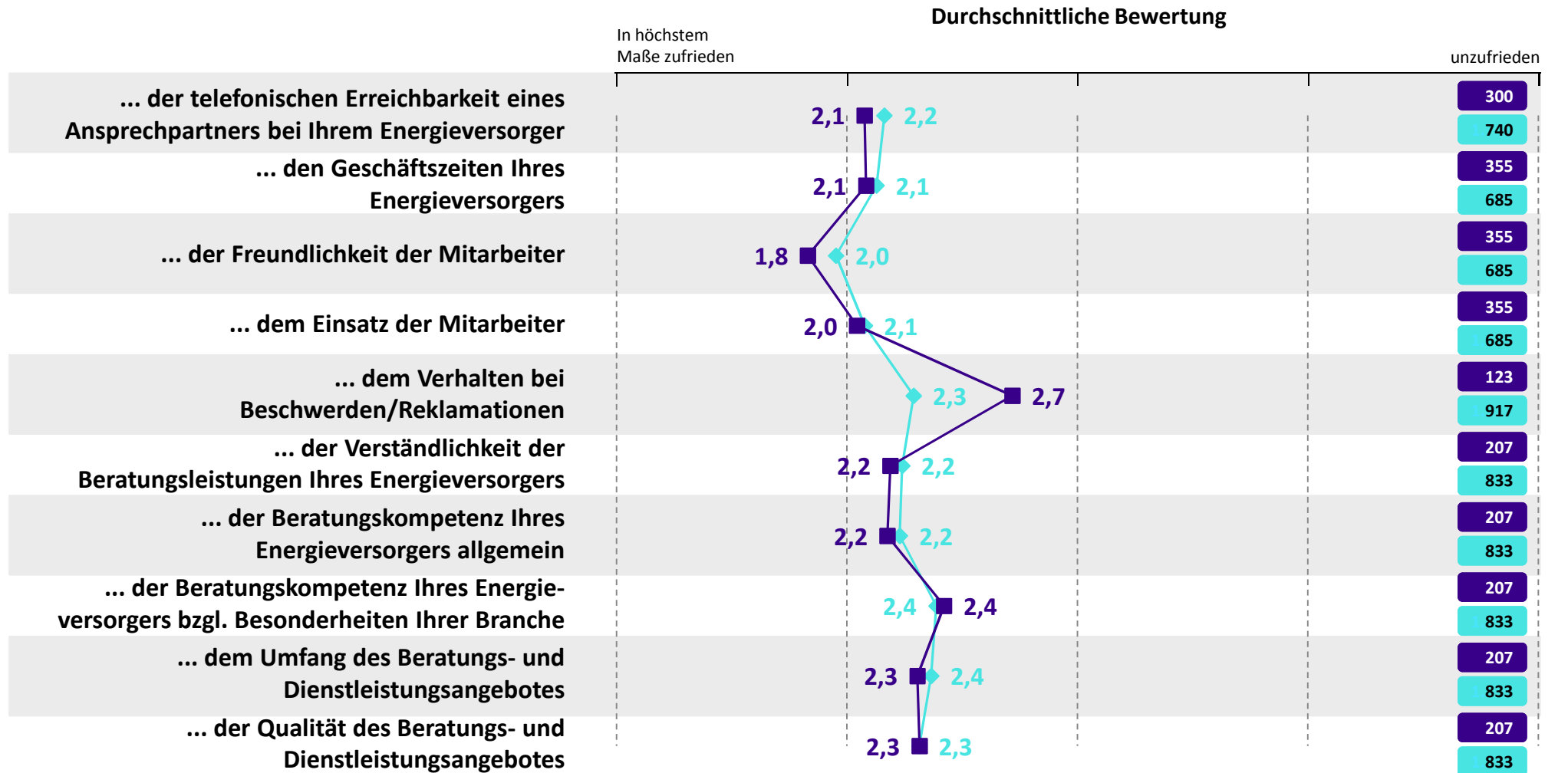
Anfrage/anderer Grund

Beschwerde



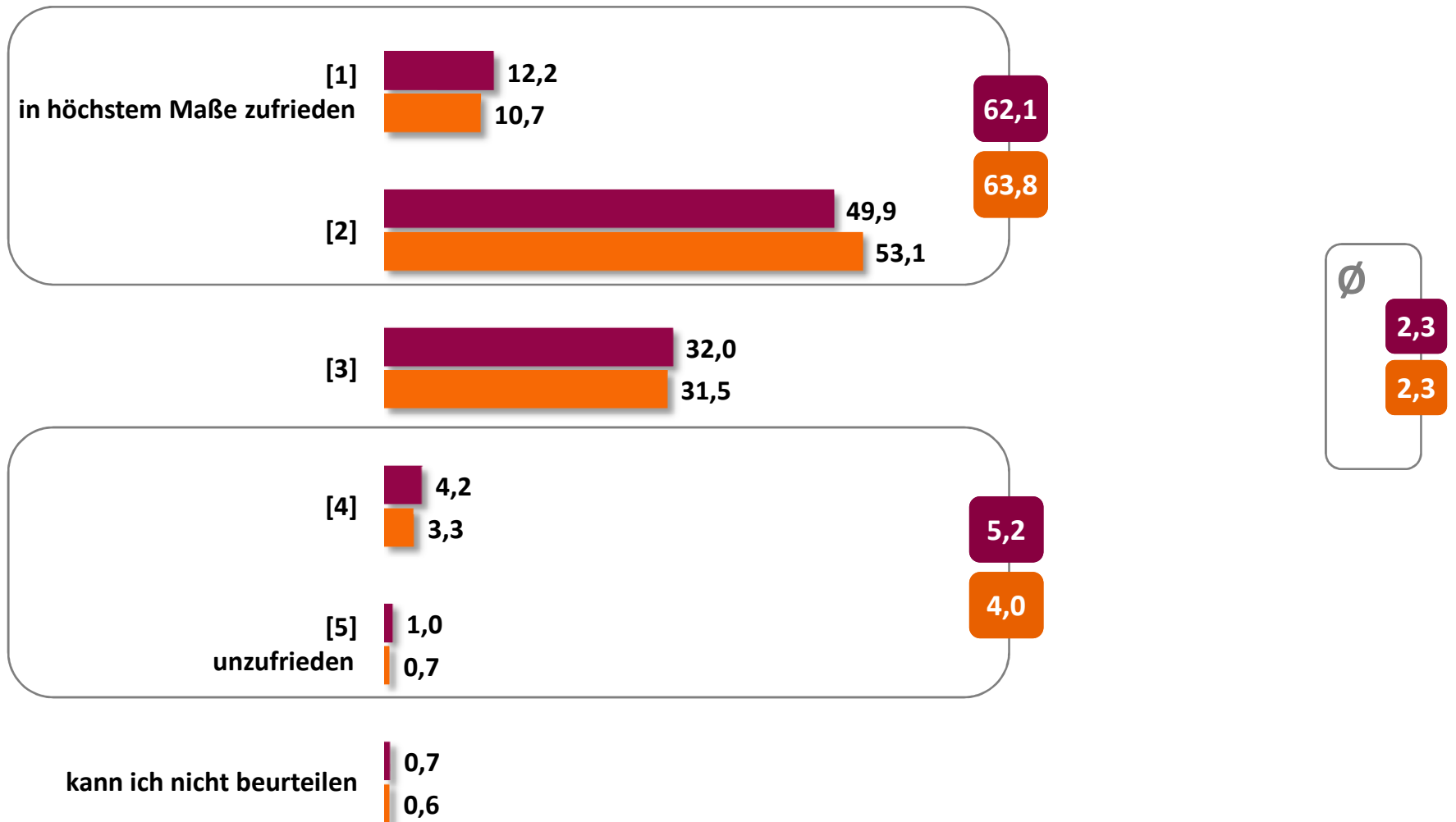
Frage 8.7: Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?

Angaben in %



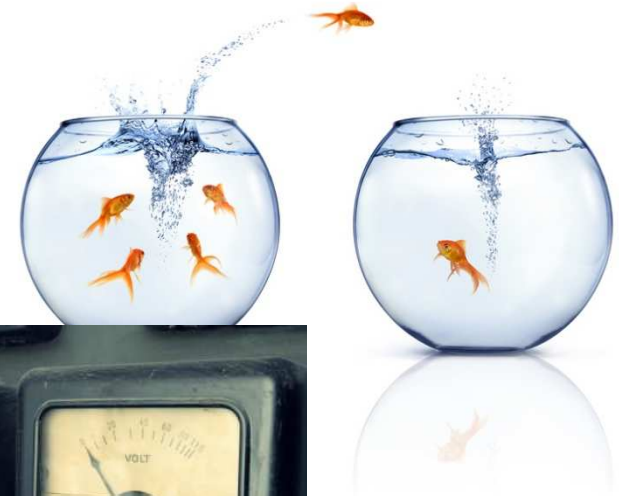
Die Zufriedenheit der Kunden mit verschiedenen Aspekten kann anhand der Fragen zum letzten Kontakt auf zwei Gruppen aufgeteilt werden. In der einen Gruppe haben die Befragten einen entsprechenden Kontakt mit ihrem Energieversorger gehabt und beurteilen so eine tatsächlich erlebte Zufriedenheit. Die zweite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

Durchschnittswerte



Frage 10: Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger?

Antworten in %

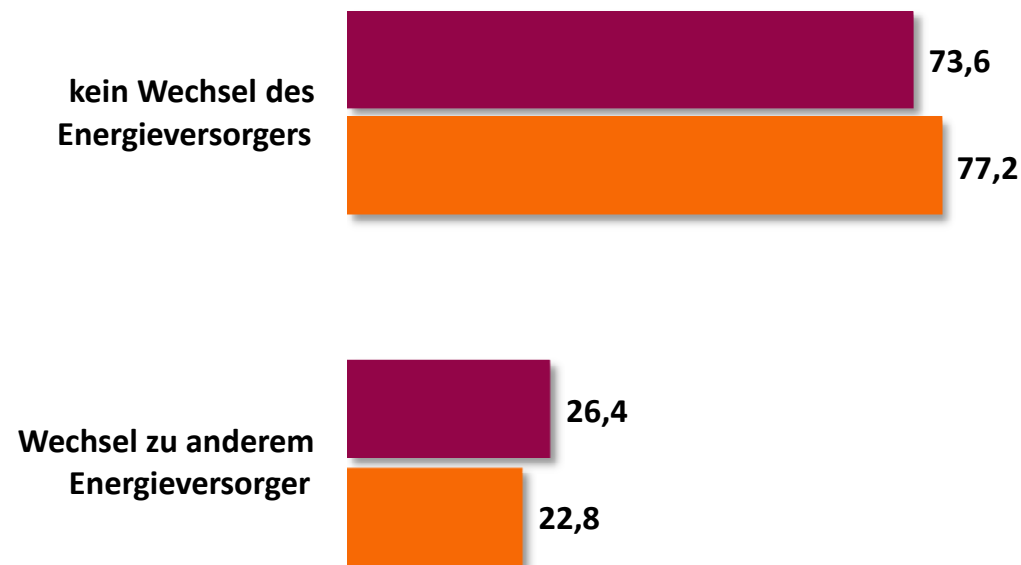


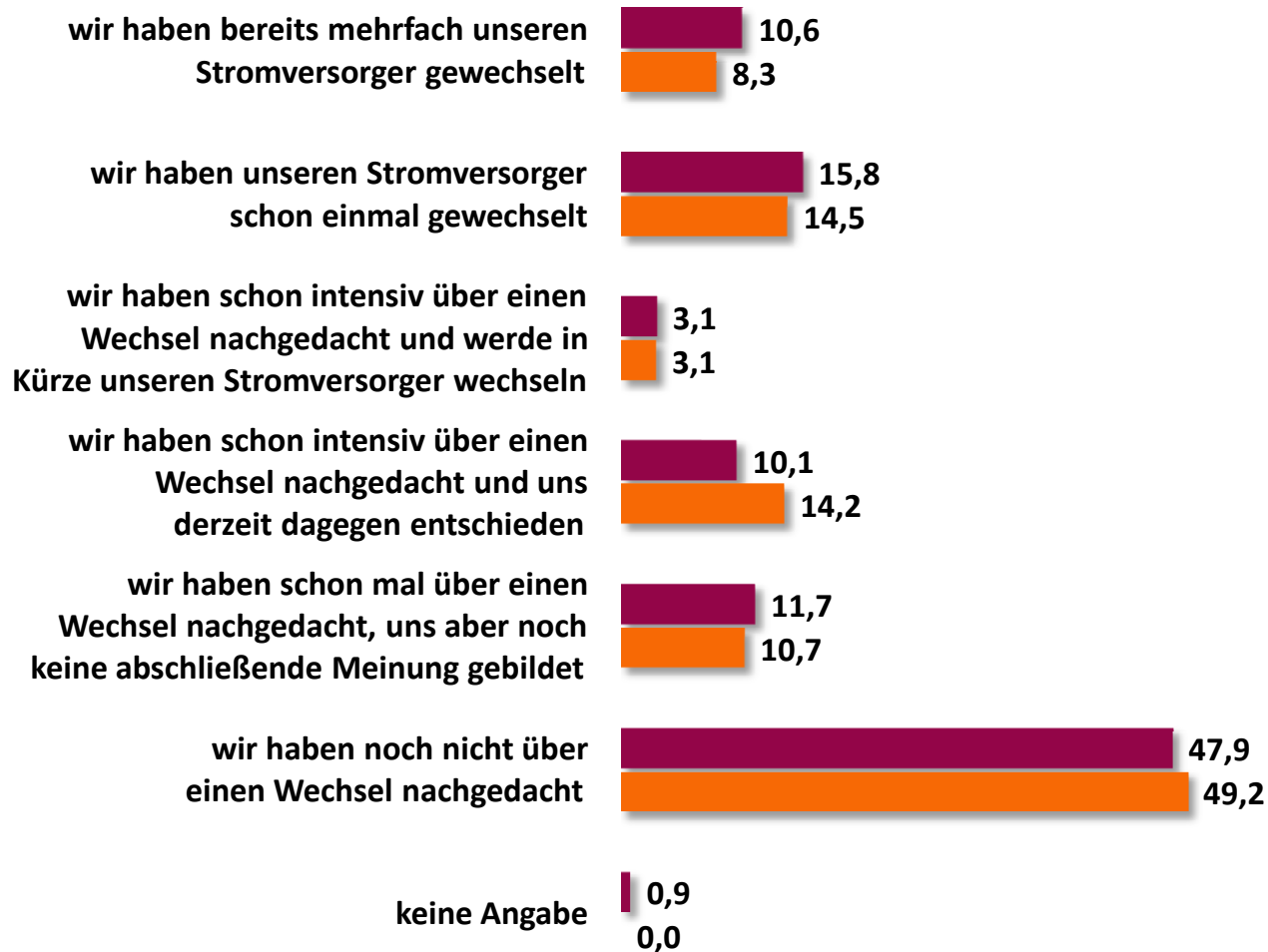
Zur Ermittlung der exakten Wechselquote werden neben der Frage nach einem bereits erfolgten Versorgerwechsel verschiedene Kontrollfragen gestellt, da Kunden häufig einen Tarif-, Vertrags- oder Markenwechsel irrtümlich mit einem tatsächlichen Wechsel des Energieversorgers gleichsetzen. Die Kontrollfragen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

- Postleitzahl
- vorheriger Stromversorger
- 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.

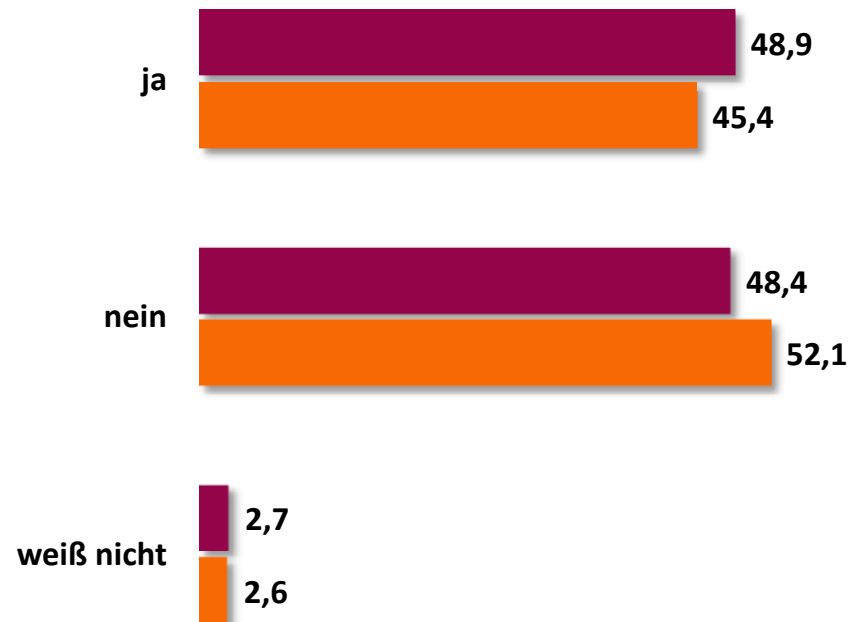
Das folgende Diagramm zeigt die aktuelle, bereinigte Wechselquote:





Frage SWI 4: In der folgenden Frage geht es um den Wechsel des Stromversorgers. Ich lese Ihnen einige Aussagen vor.
Bitte sagen Sie mir, welche auf Ihren Betrieb zutrifft.

Angaben in %



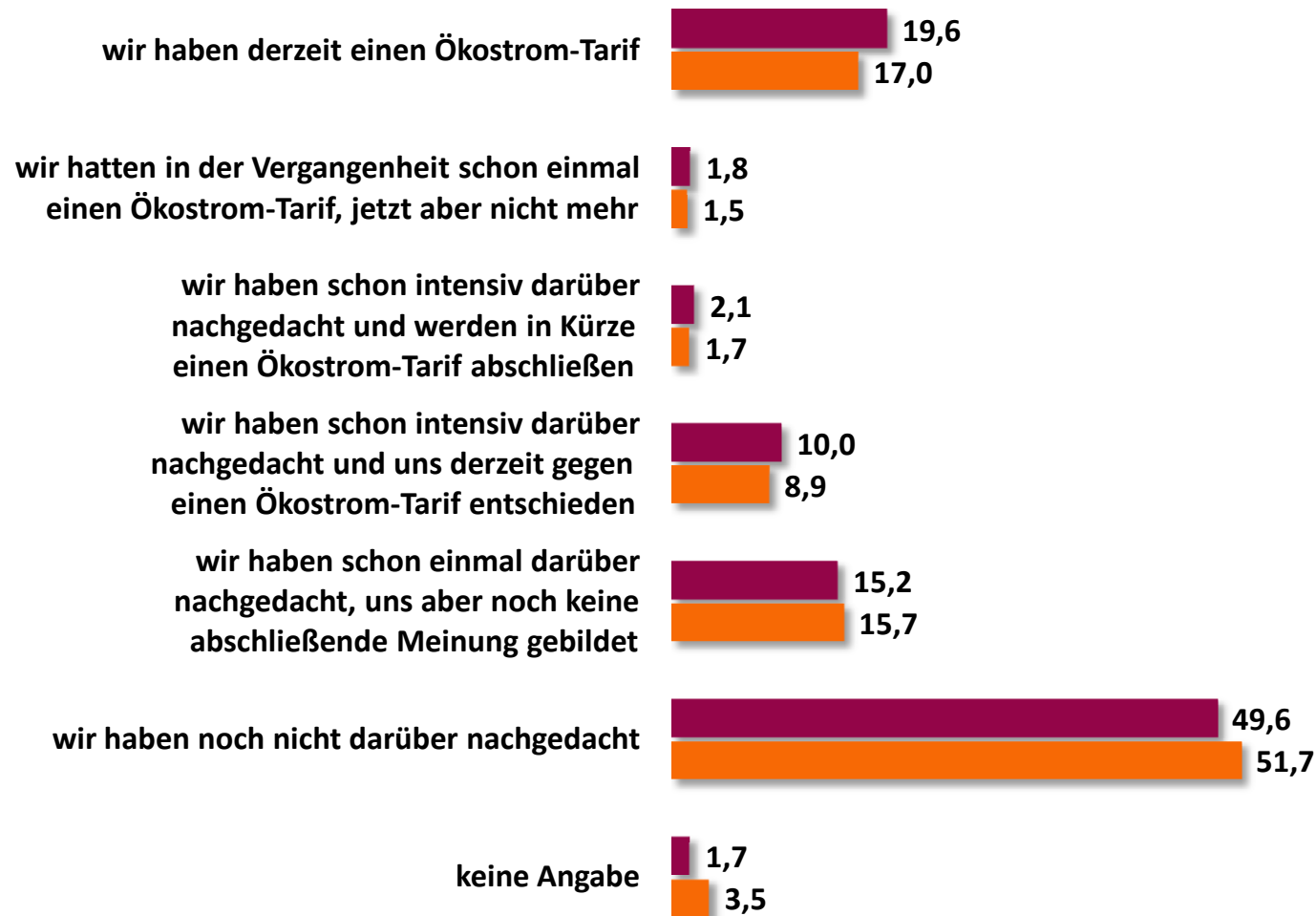
Zusammenhang zwischen Tarifwechsel und Wechsel des Stromversorgers (siehe vorhergehende Folie):

	Mehrfach- wechsler	Einfachwechsler	Zukünftige Wechsler	Wechsel- ablehner	Wechsel- unschlüssige	Wechsel- uninteressierte
Tarifwechsel	43,0 (n = 47)	45,1 (n = 74)	45,3 (n = 15)	64,0 (n = 67)	51,0 (n = 62)	48,5 (n = 242)
kein Tarifwechsel	54,5 (n = 60)	54,1 (n = 89)	54,7 (n = 18)	34,7 (n = 36)	45,9 (n = 56)	48,1 (n = 240)

An 100 fehlende Prozent: weiß nicht/keine Angabe **signifikante Unterschiede**

Frage SWI 20: Sind Sie unabhängig von einem Wechsel zu einem anderen Stromversorger schon einmal von einem Tarif zu einem anderen Tarif bei Ihrem jetzigen oder früheren Stromversorger gewechselt?

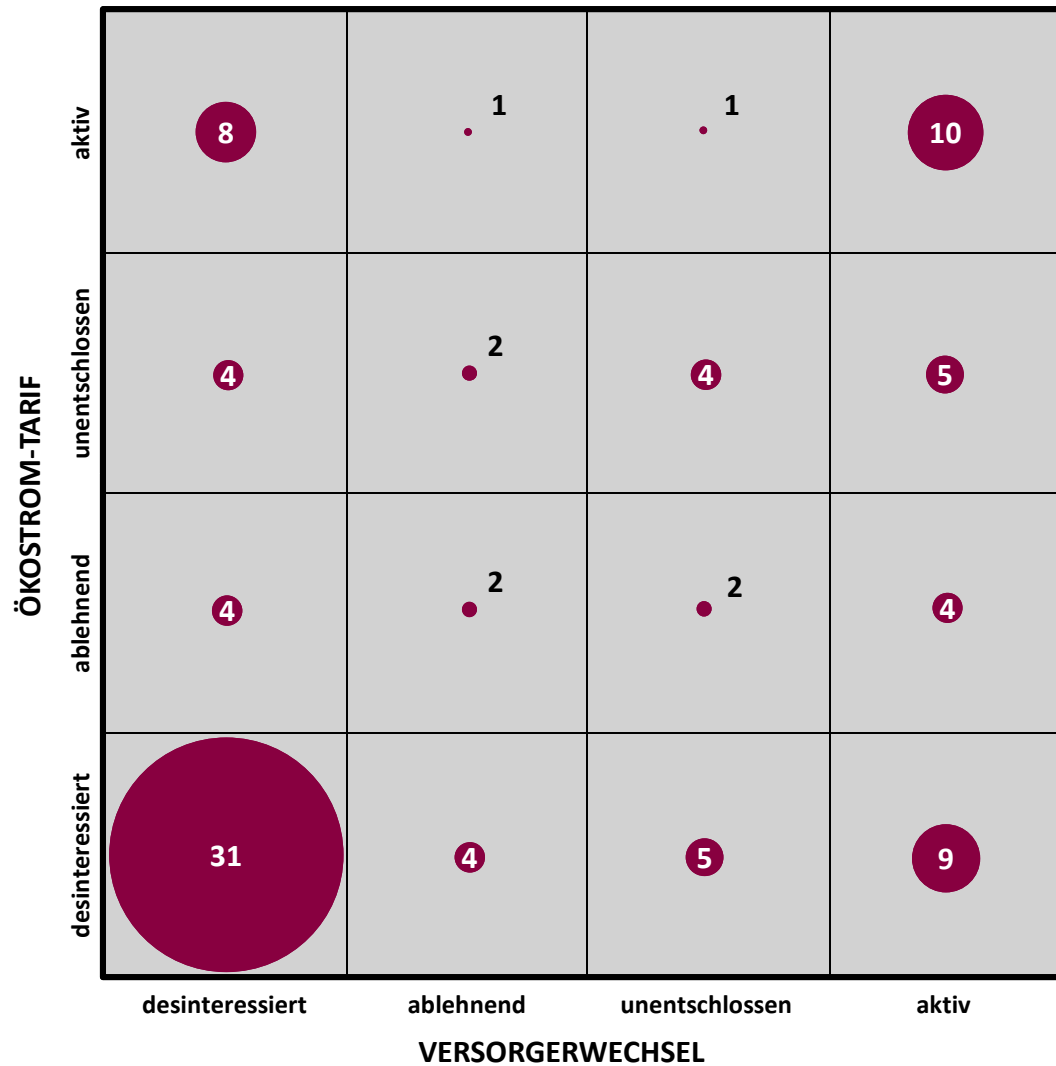
Angaben in %



Frage SWI 4: In der folgenden Frage geht es um den Wechsel des Stromversorgers. Ich lese Ihnen einige Aussagen vor.
Bitte sagen Sie mir, welche auf Ihren Haushalt zutrifft.

Angaben in %

Gegenüberstellung des Versorgerwechsels und der Wahl eines Ökostrom-Tarifs



- 8% haben sich nicht mit einem Versorgerwechsel befasst, aber einen Ökostrom-Tarif abgeschlossen
- 8% haben sich nicht mit einem Versorgerwechsel befasst, aber über den Wechsel in einen Ökostrom-Tarif nachgedacht
- 9% sind bezüglich eines Versorgerwechsels bereits aktiv geworden, haben sich aber nicht mit einem Ökostrom-Tarif befasst
- 31% haben sich bisher weder mit einem Versorgerwechsel noch mit einem Wechsel zu einem Ökostrom-Tarif befasst

Definition der Gruppen:

- aktiv:** mehrfacher, einmaliger oder geplanter Versorgerwechsel aktueller oder geplanter Wechsel zu einem Ökostrom-Tarif
- unentschlossen:** mit Versorgerwechsel bzw. Ökostrom-Tarif befasst, aber keine Entscheidung getroffen
- ablehnend:** gegen Versorgerwechsel entschieden gegen Ökostrom-Tarif entschieden oder wieder zu normalen Tarif zurückgekehrt
- desinteressierte:** nicht mit Versorgerwechsel bzw. Ökostrom-Tarif befasst

An 100 fehlende Prozent: keine Angabe

Angaben in %

Gründe für den Verbleib

1. bin soweit zufrieden
2. günstiger Strompreis
3. kenne derzeit keine bessere Alternative
4. aus Bequemlichkeit
5. räumliche Nähe/heimisches Unternehmen

n = 907

Gründe für den Wechsel

1. Strompreise
2. Beitrag zum Klimaschutz
3. schlechter Service
4. unflexible Zahlungskonditionen

n = 113

absolut sicher
bleiben - [1] 26,5
21,1

55,4

sehr wahrschein-
lich bleiben - [2] 28,9
30,4

51,5

wahrscheinlich
bleiben - [3] 31,9
37,1

eher unwahrscheinlich
bleiben - [4] 5,3
6,5

10,9

unwahrscheinlich
bleiben - [5] 5,6
3,9

10,4

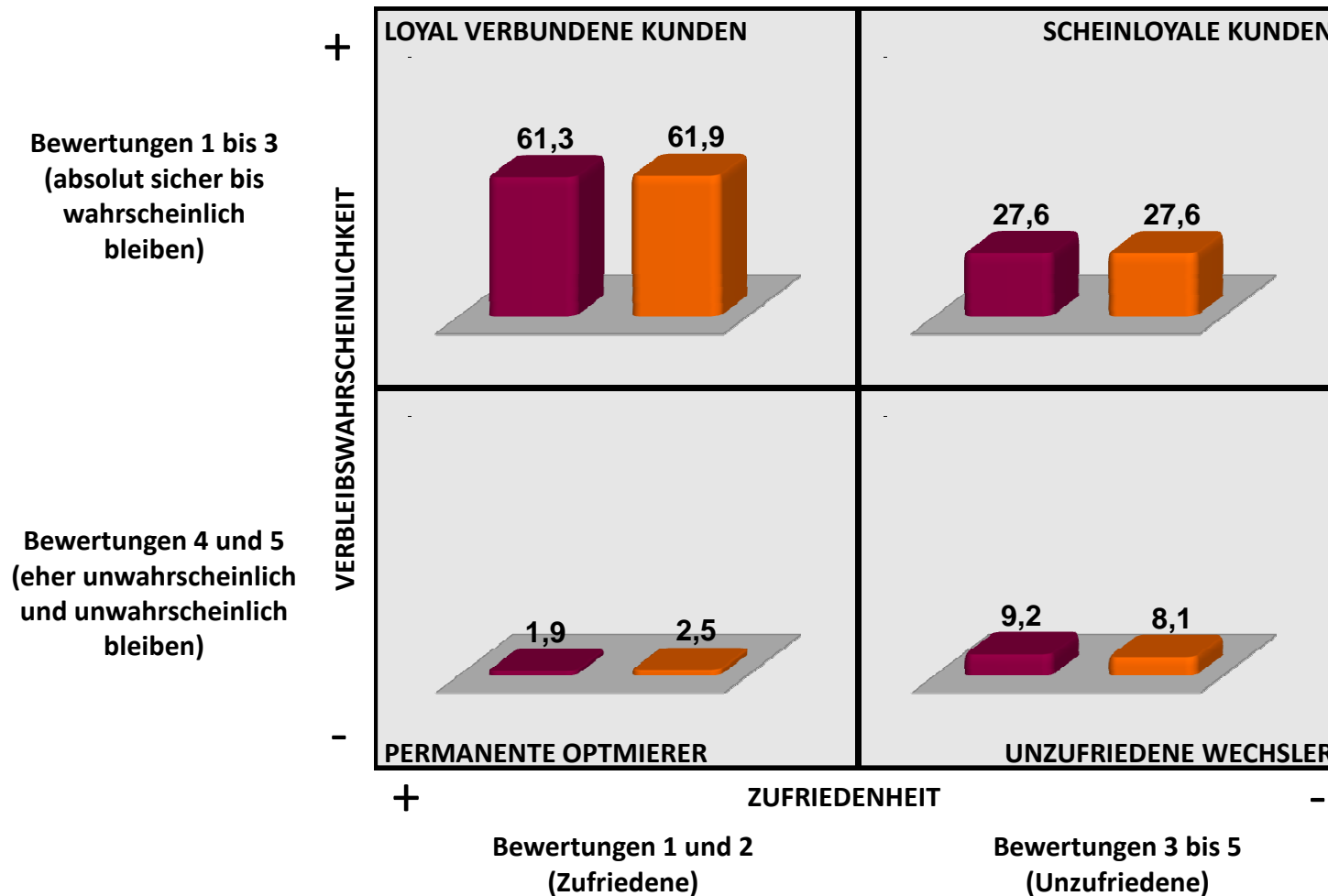
kann ich nicht
beurteilen 1,9
1,0

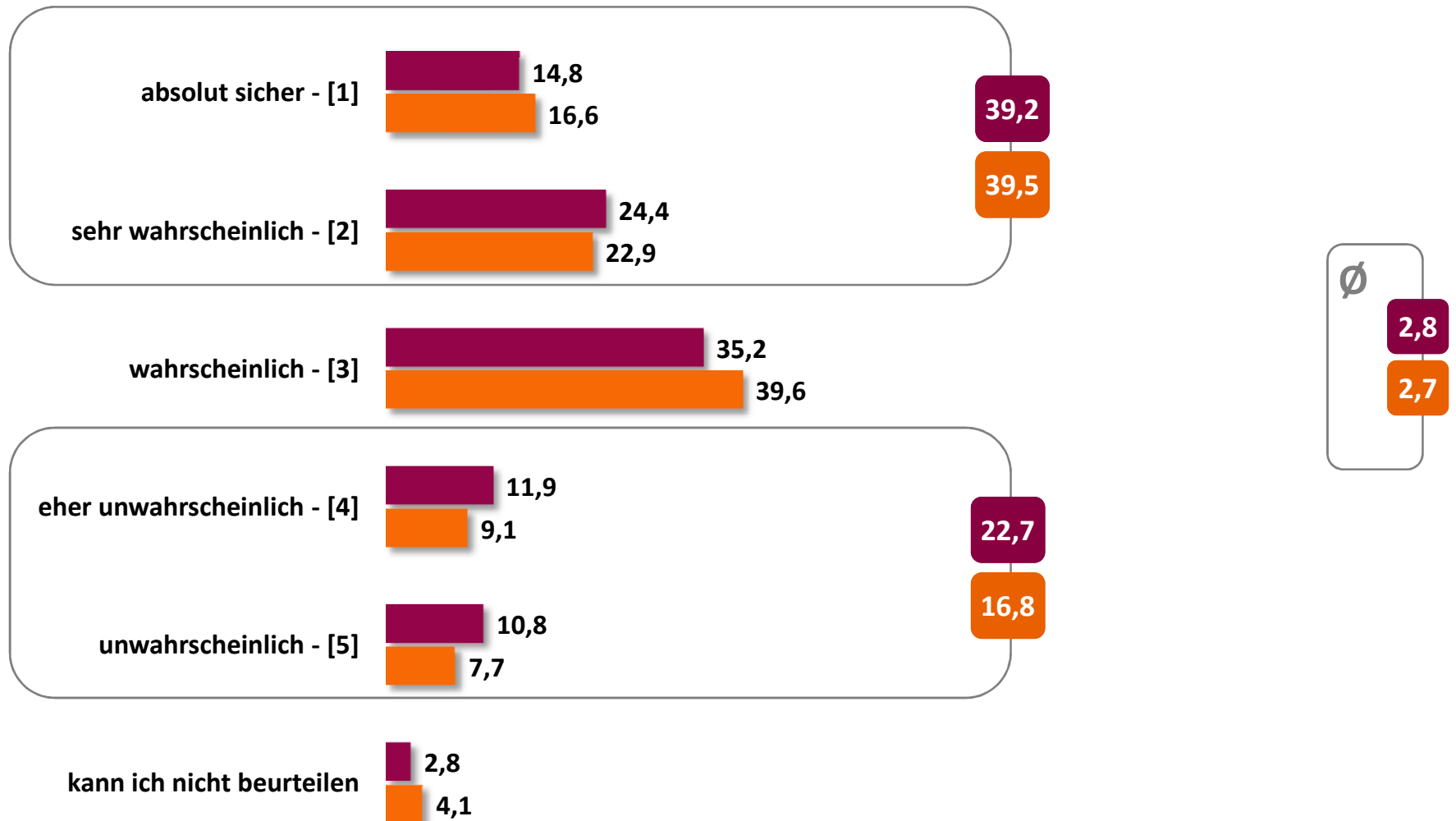
2,3 2,4

Frage 12: Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde bei seinem aktuellen Stromversorger bleiben? Werden Sie ...?

Angaben in %

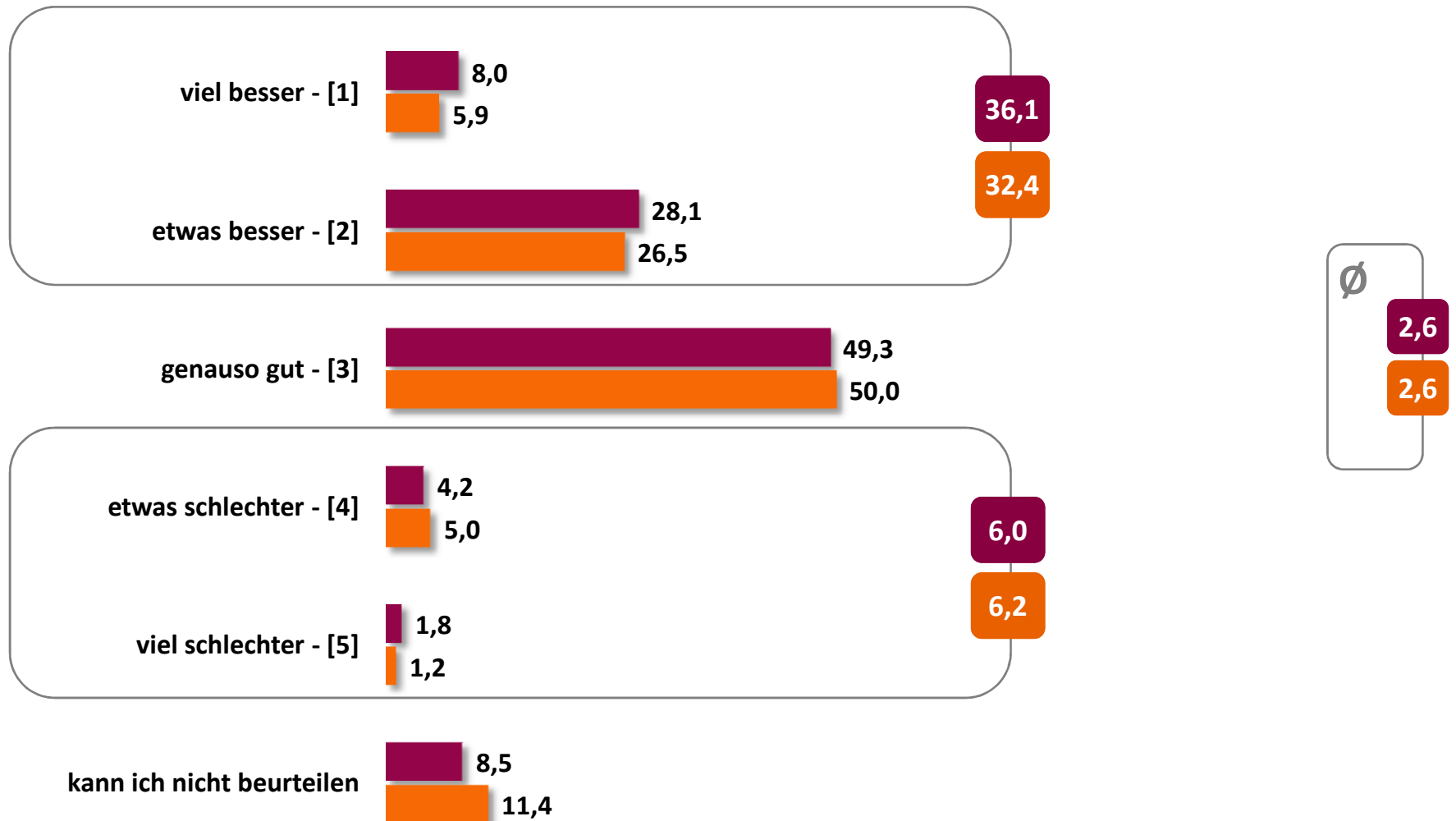
Anhand der Gesamtzufriedenheit und der Wahrscheinlichkeit des Verbleibs können vier unterschiedlich stark gebundene Kundengruppen der Energieversorger abgeleitet werden.





Frage 13: Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger empfehlen würden? Wäre es ...?

Antworten in %



Frage 14: Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

Antworten in %

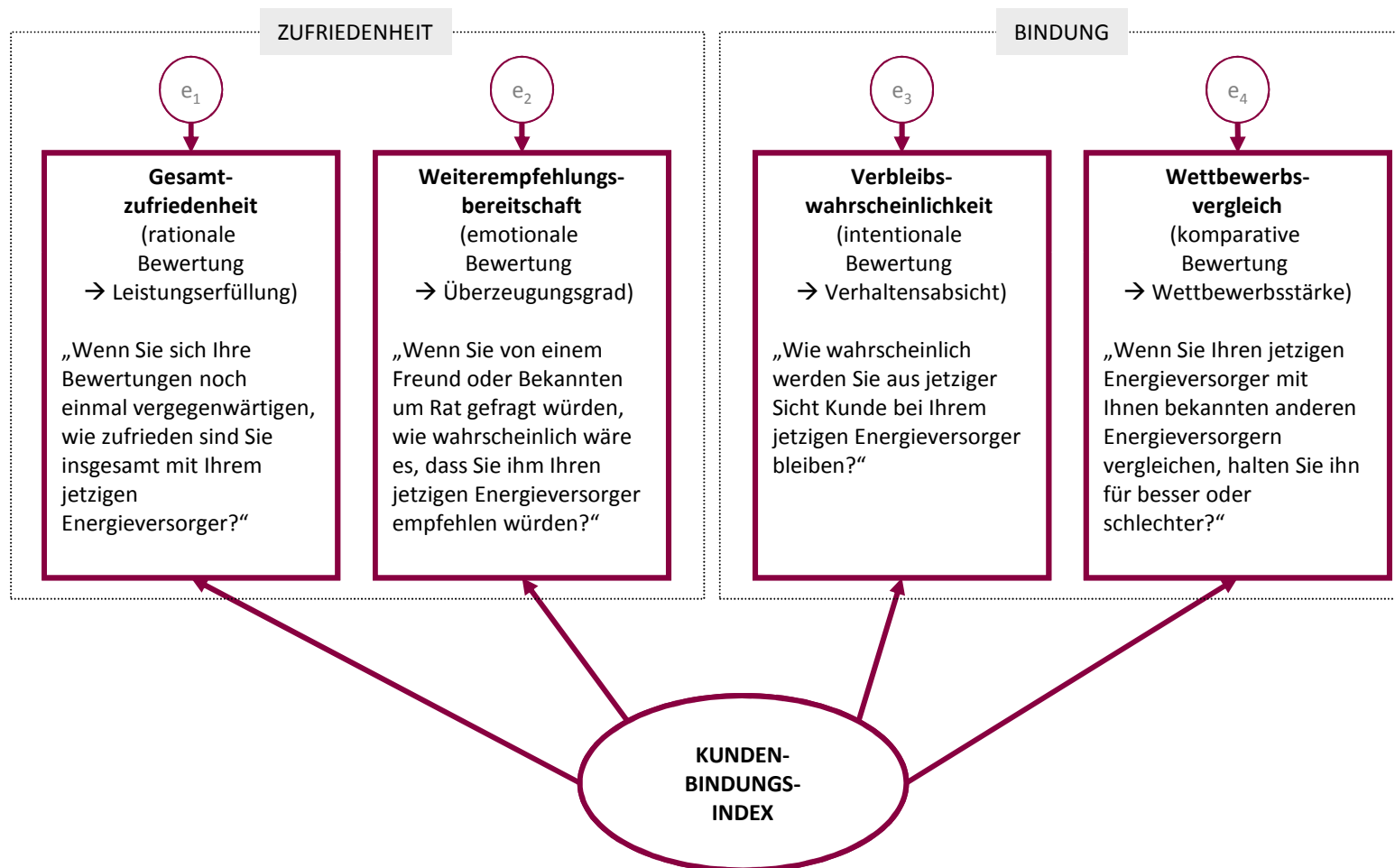
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft

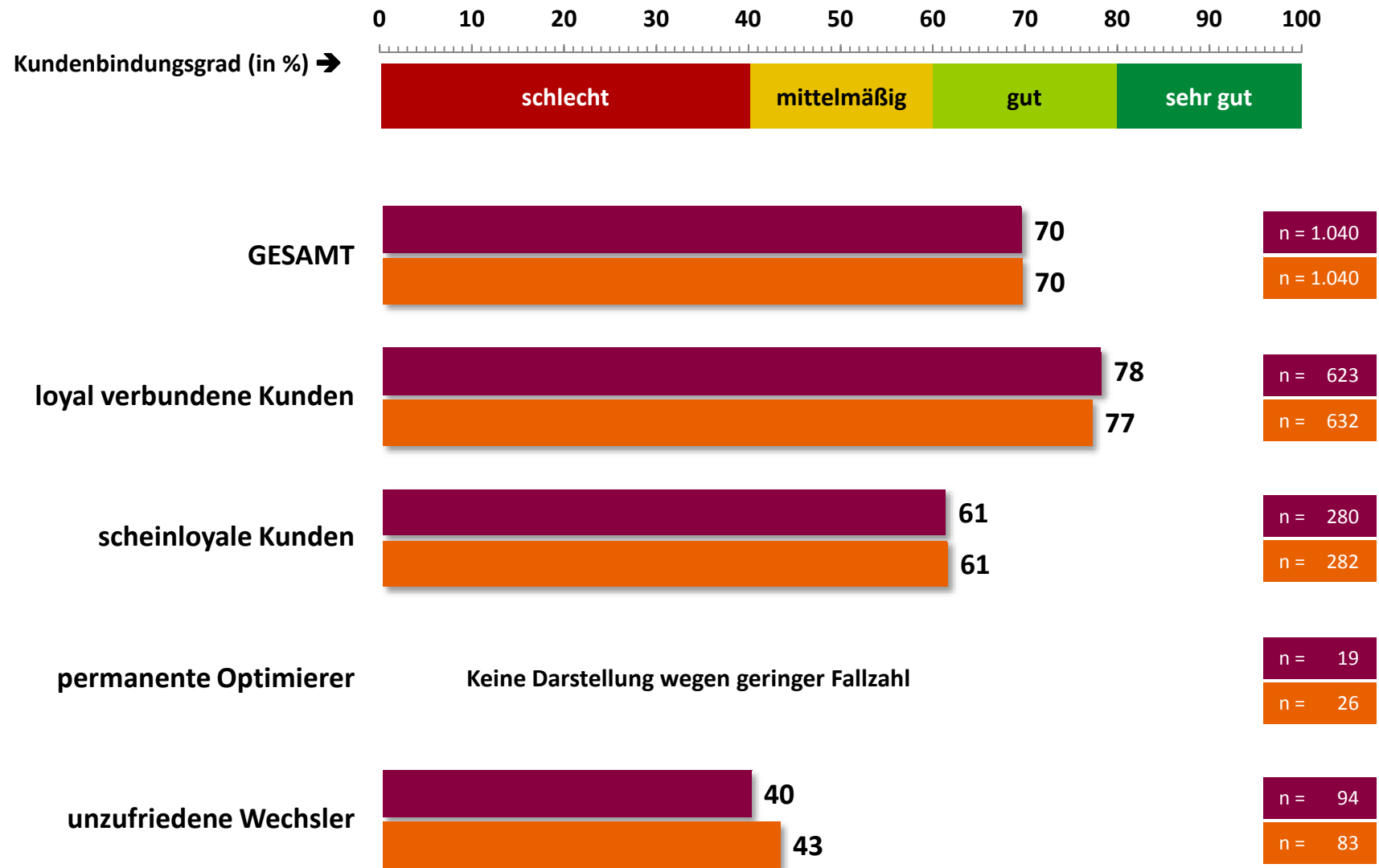
Struktur und Ableitung des Kundenbindungsindex

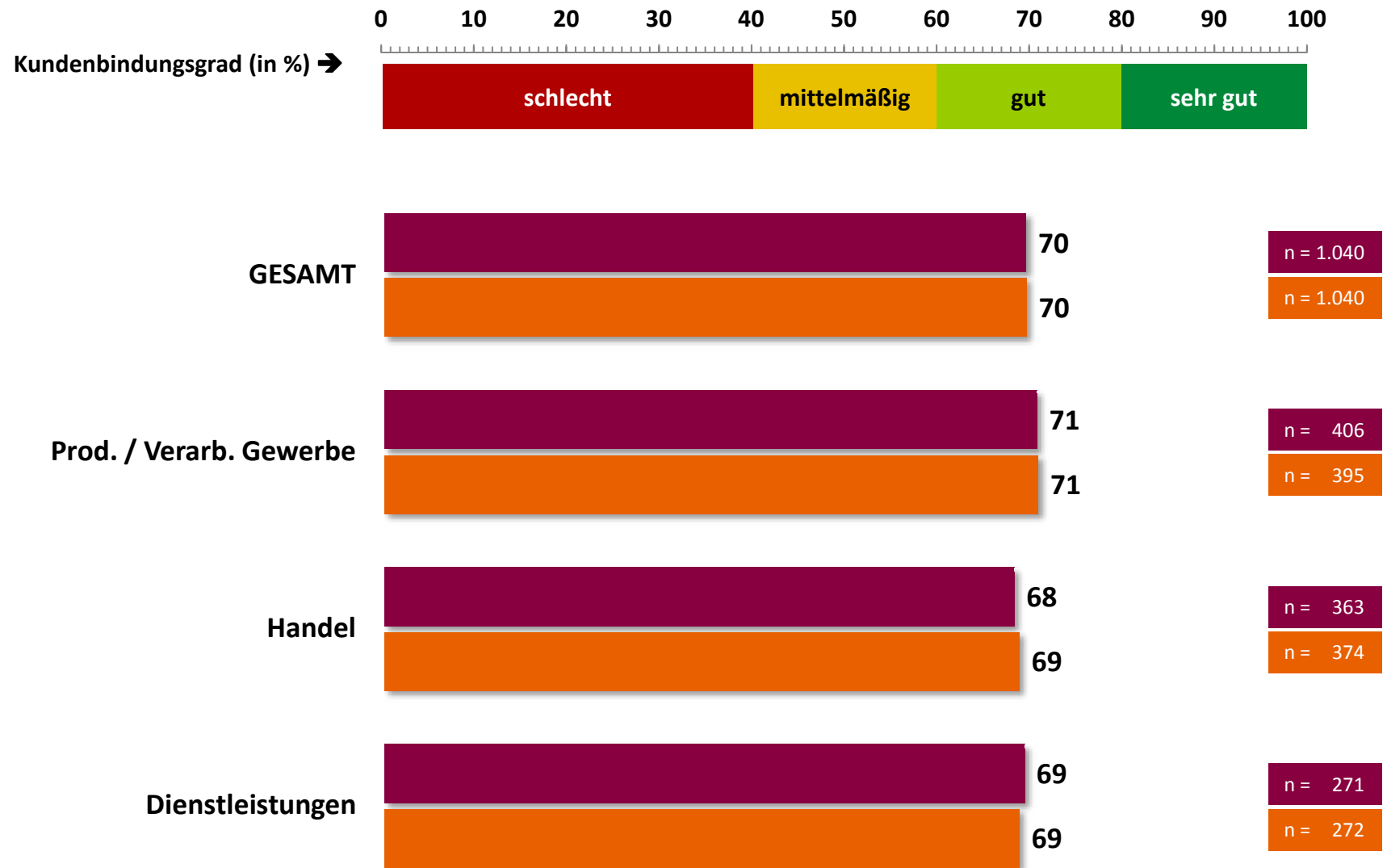
Der Kundenbindungsindex im Sinne eines Loyalitätsindex basiert auf der empirisch bestätigten Hypothese,

dass ein Kunde um so verbundener ist, je zufriedener er mit seinem Versorger ist, so zufrieden, dass er ihn auch jederzeit weiter empfehlen würde, von daher auch keinerlei Wechselabsichten hegt, zumal er auch keine attraktiveren Alternativen im Wettbewerb wahrnimmt.

Diese Hypothese wird mit Hilfe einer konfirmatorischen Faktorenanalyse geprüft, die auch gleichzeitig die Gewichte der vier Faktoren für den auf den Wertebereich von 0 bis 100 Punkten normierten summativen Index liefert. Im Kundenbindungsindex werden somit vier hochkorrelierte Einzelindikatoren zu einer gemeinsamen Messgröße, die den Grad der Verbundenheit mit dem Versorger beschreibt, zusammengefasst. Dabei werden sowohl die aktuellen Kundenbewertungen der vier Einzelindikatoren als auch das resultierende aktuelle Korrelationsgefüge der Indikatoren untereinander berücksichtigt







Durchschnittliche Bewertung

In höchstem Maße zufrieden

unzufrieden

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

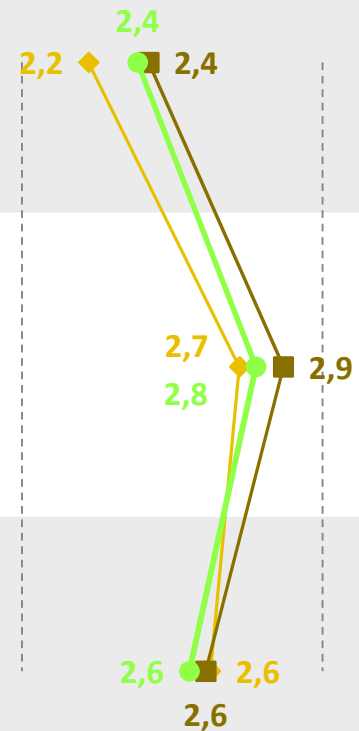
(Skala von 1 = „absolut sicher bleiben“ bis 5 = „unwahrscheinlich bleiben“)

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

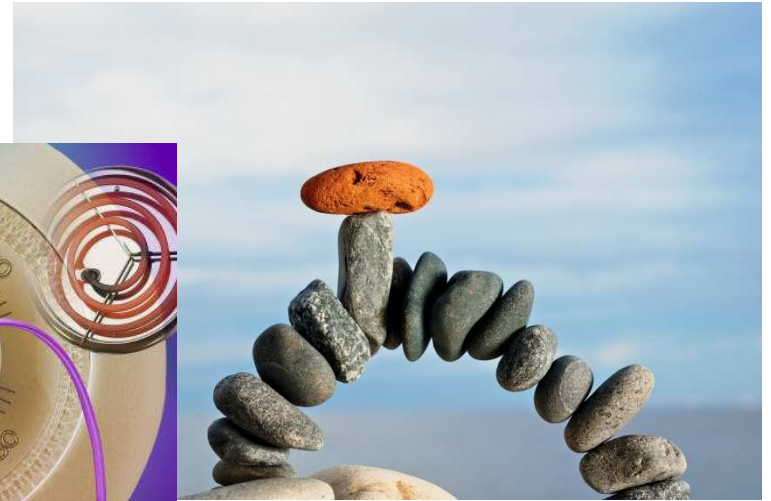
(Skala von 1 = „absolut sicher“ bis 5 = „unwahrscheinlich“)

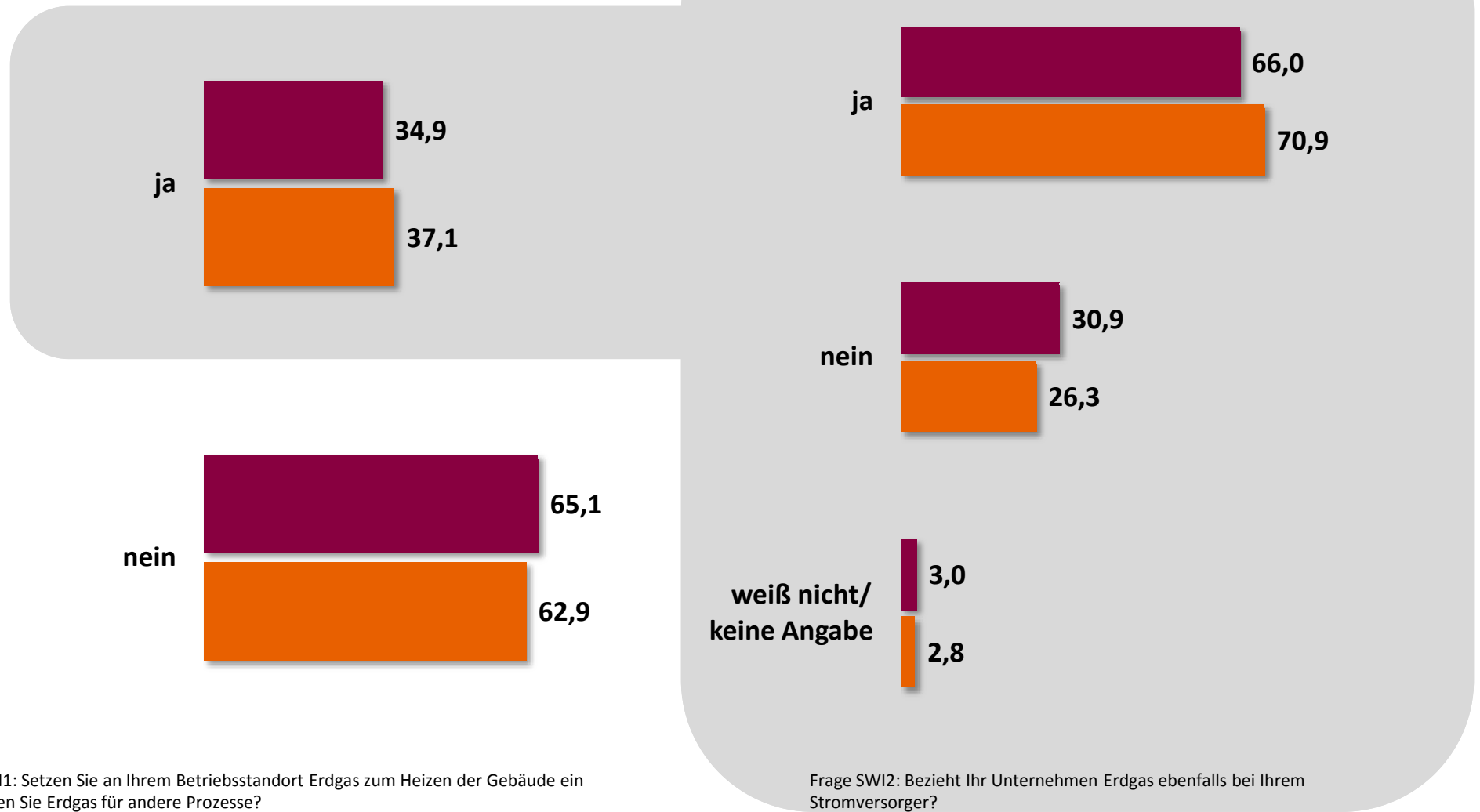
Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

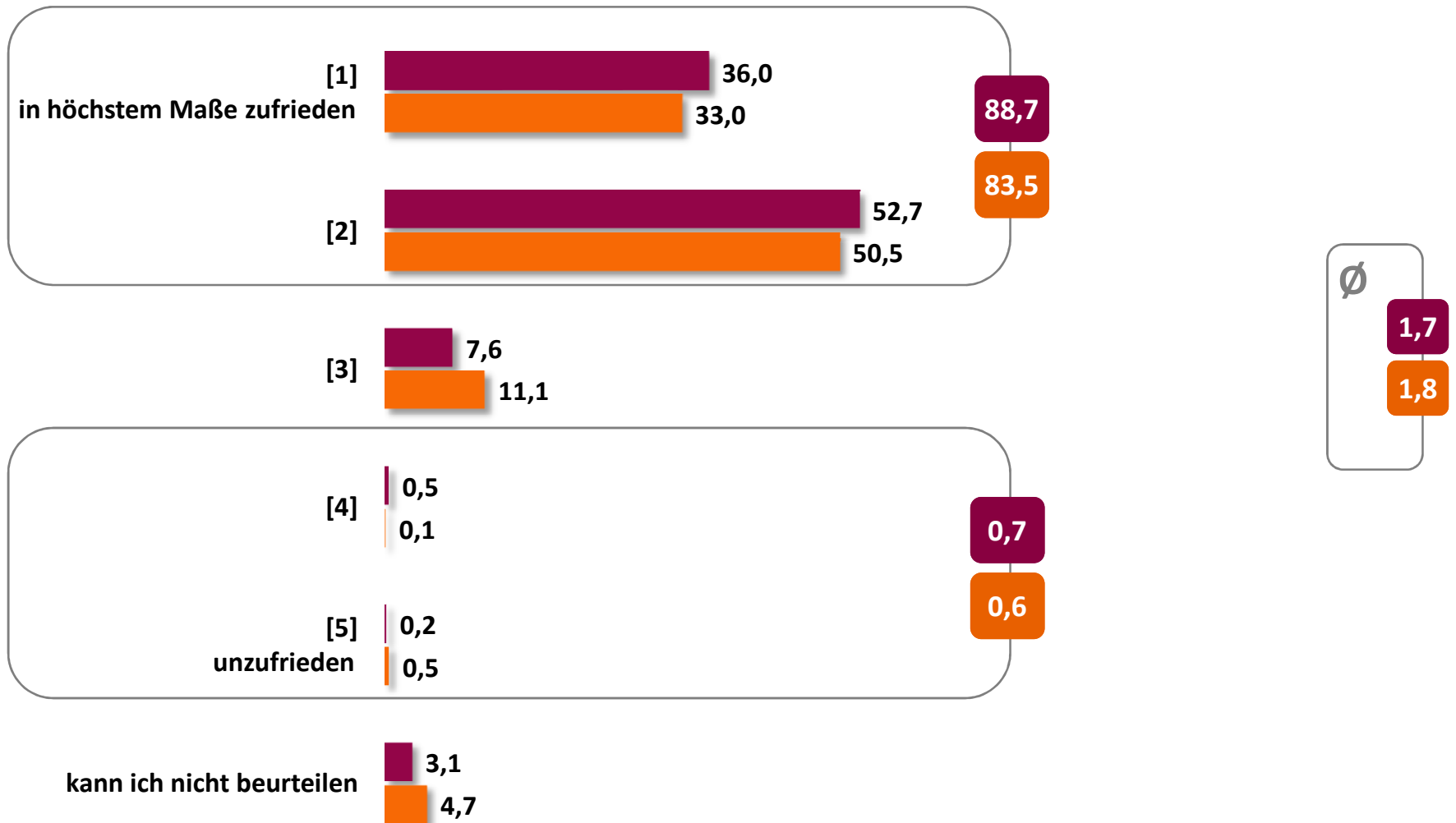
(Skala von 1 = „viel besser“ bis 5 = „viel schlechter“)



Durchschnittswerte

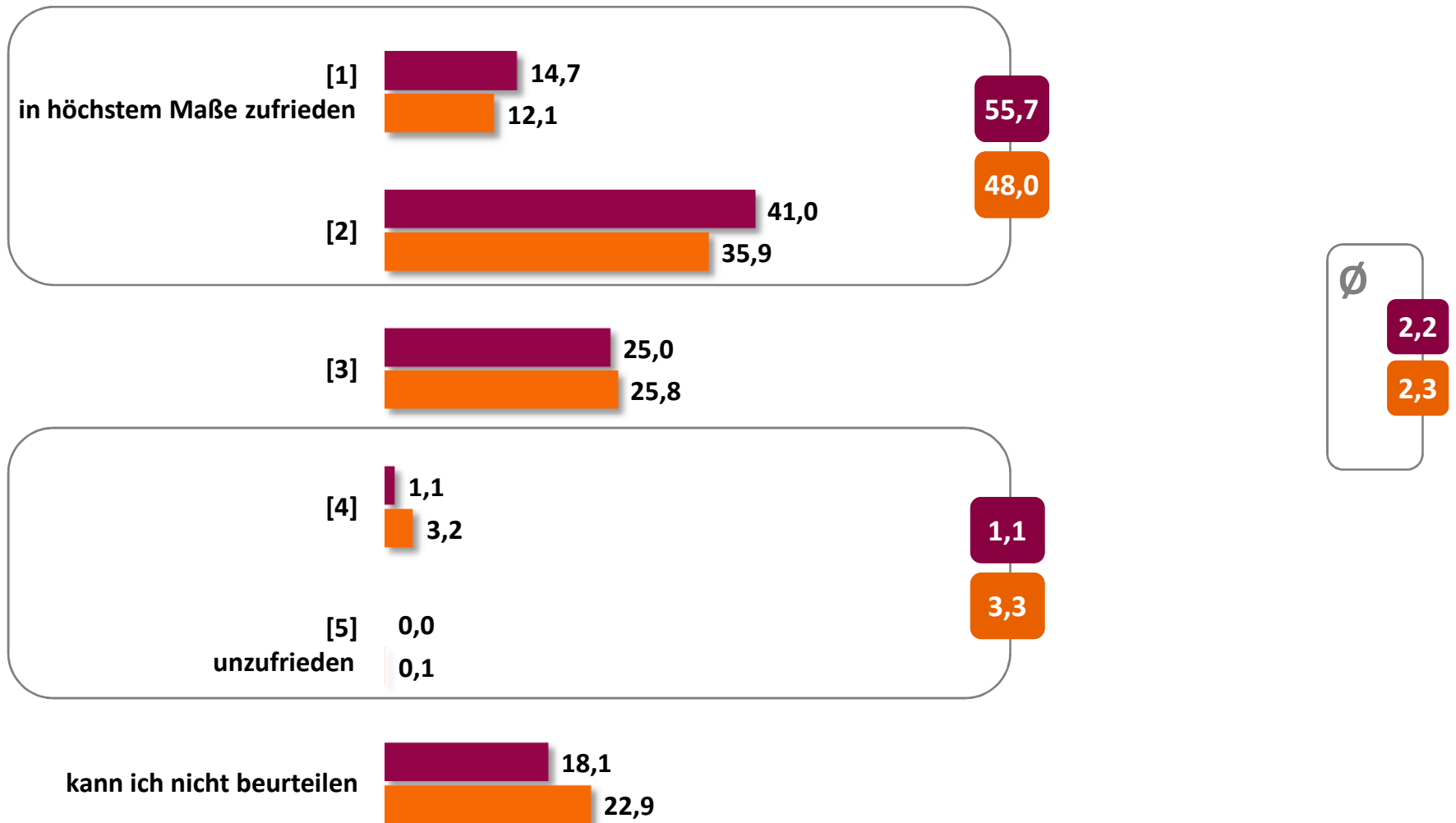






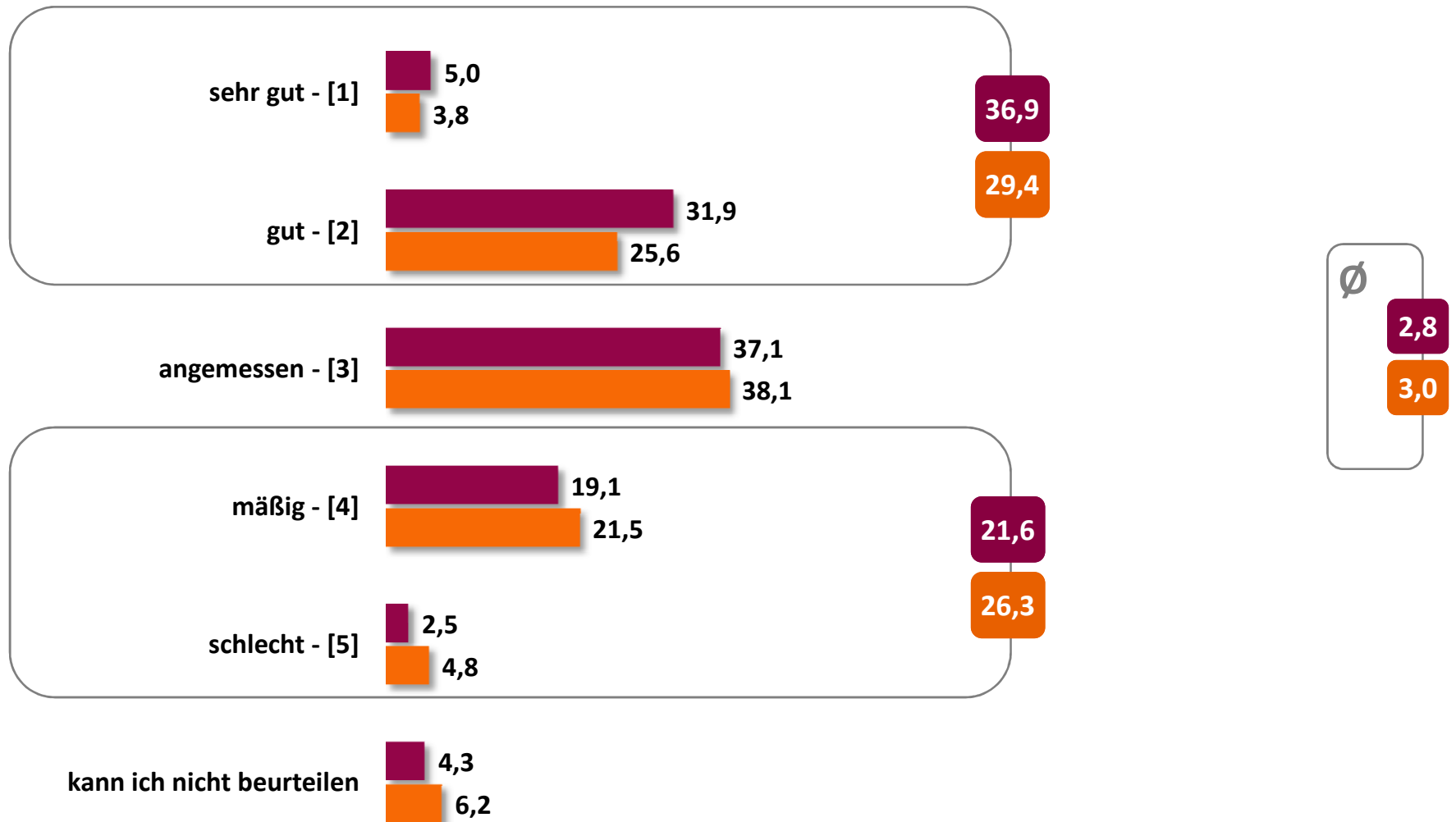
Frage 15: Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung bei Ihrem Erdgasversorger?

Antworten in %



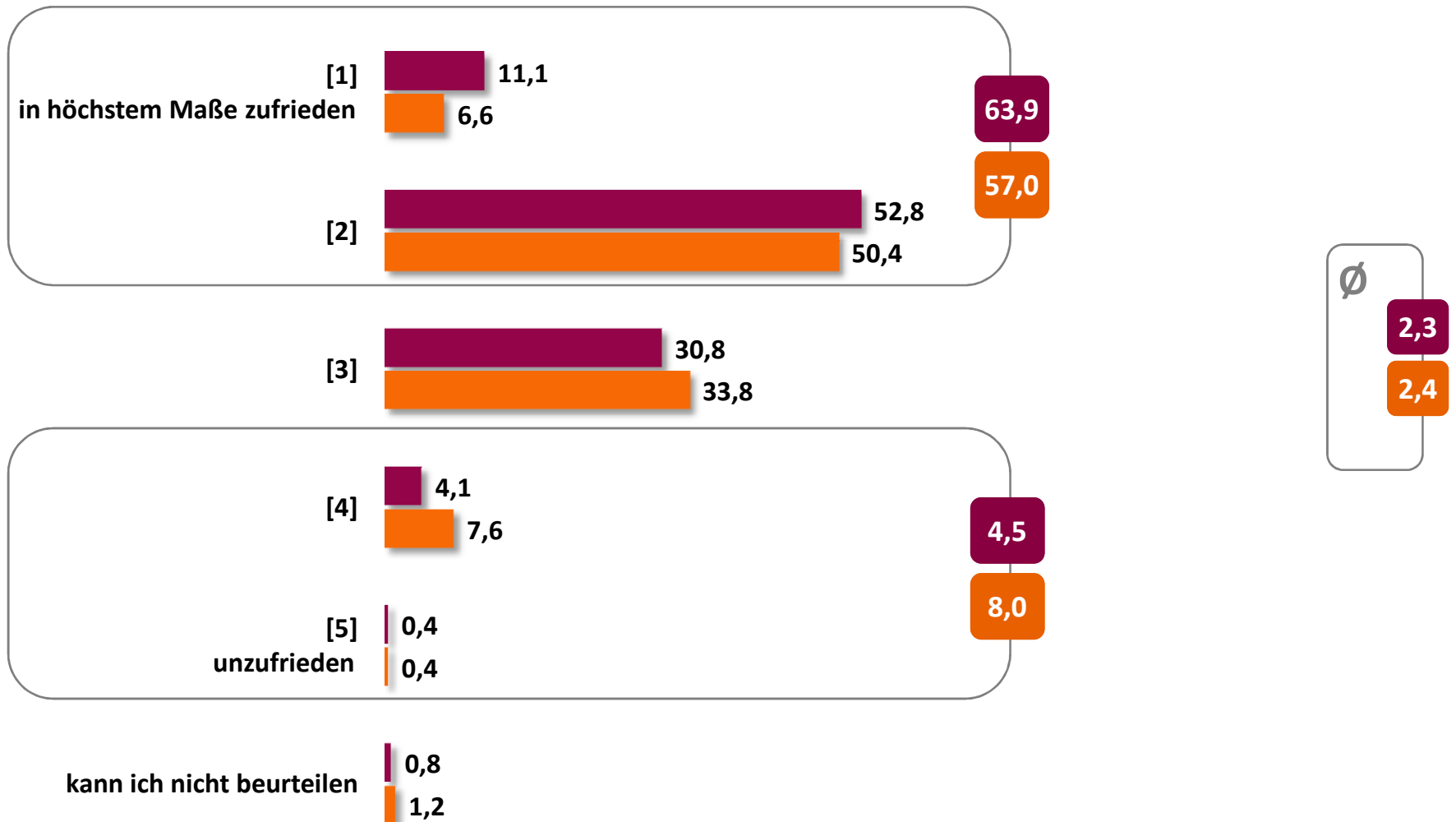
Frage 16: Wie zufrieden sind Sie mit der Umweltverträglichkeit des Erdgases bei Ihrem Erdgasversorger?

Antworten in %



Frage 17: Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Erdgaspreise Ihres Erdgasversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen?
Ist das Preis-Leistungs-Verhältnis aus Ihrer Sicht ...?

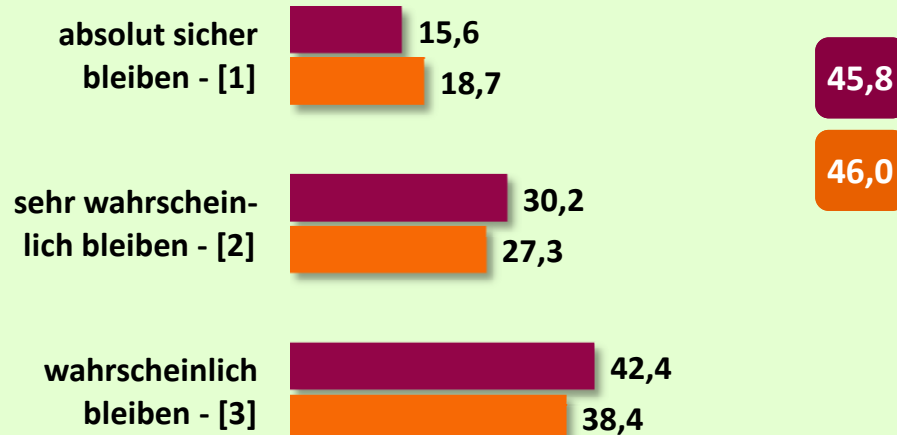
Antworten in %



Frage 18: Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Erdgasversorger?

Antworten in %

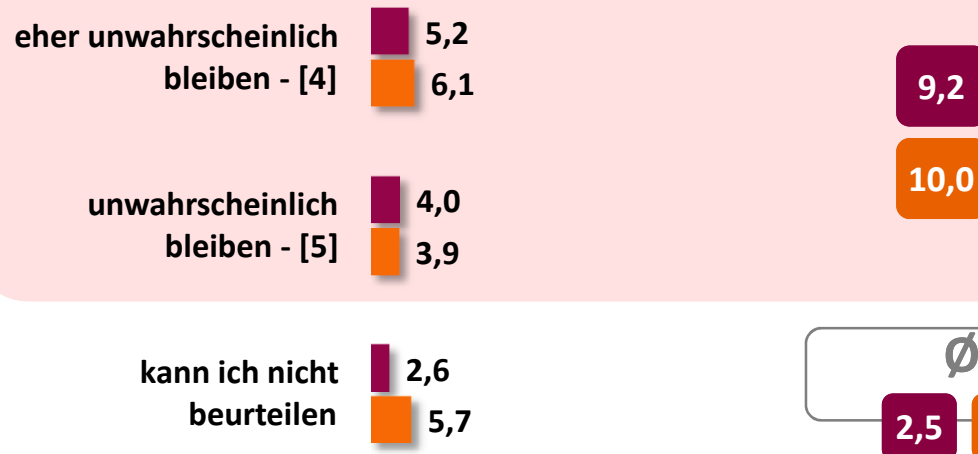
Gründe für den Verbleib



1. bin soweit zufrieden
2. günstiger Gaspreis
3. kenne derzeit keine bessere Alternative
4. räumliche Nähe/heimisches Unternehmen
5. Sicherheit der Gasversorgung

n = 320

Gründe für den Wechsel



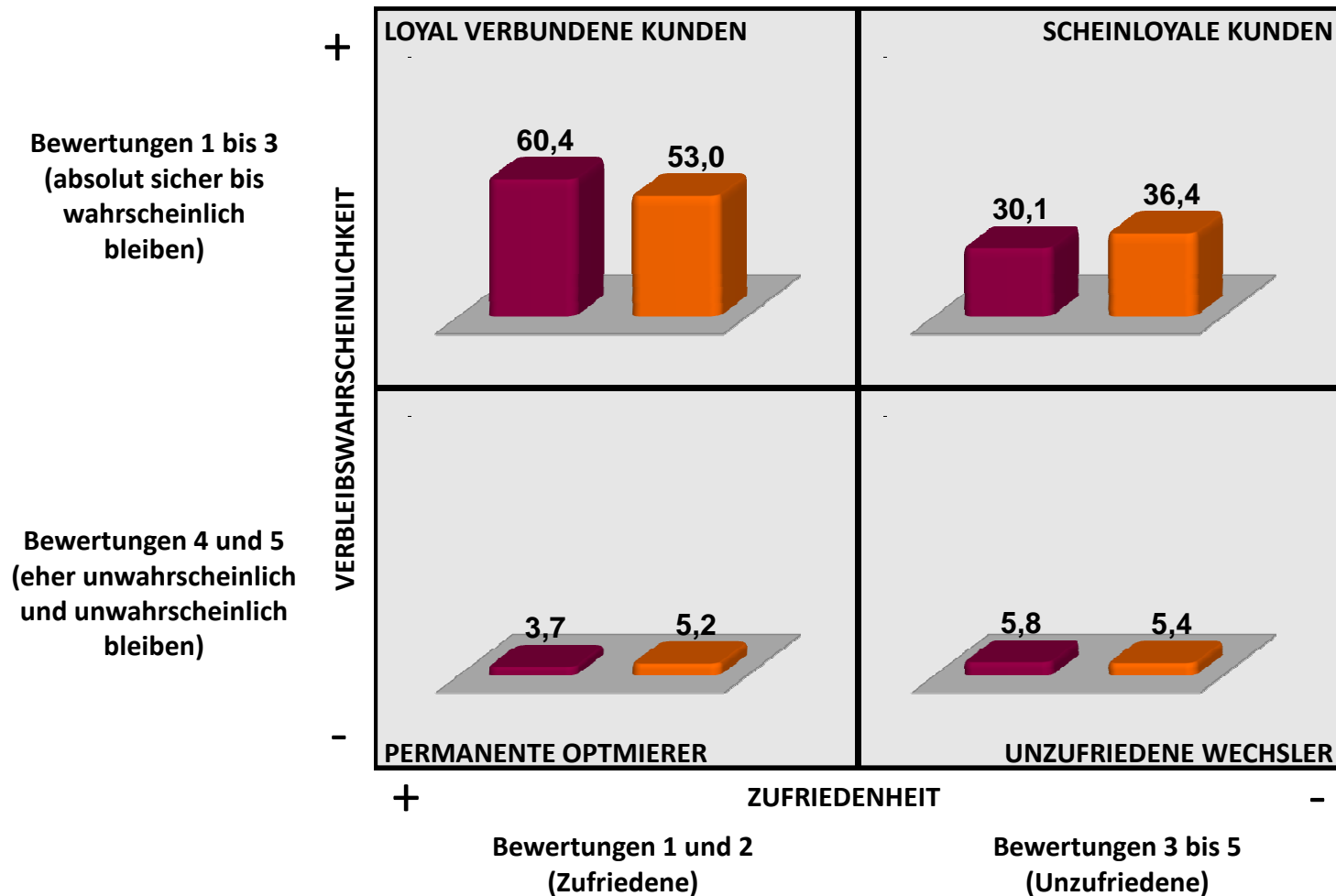
1. Gaspreis
2. schlechter Service
3. unflexible Zahlungskonditionen

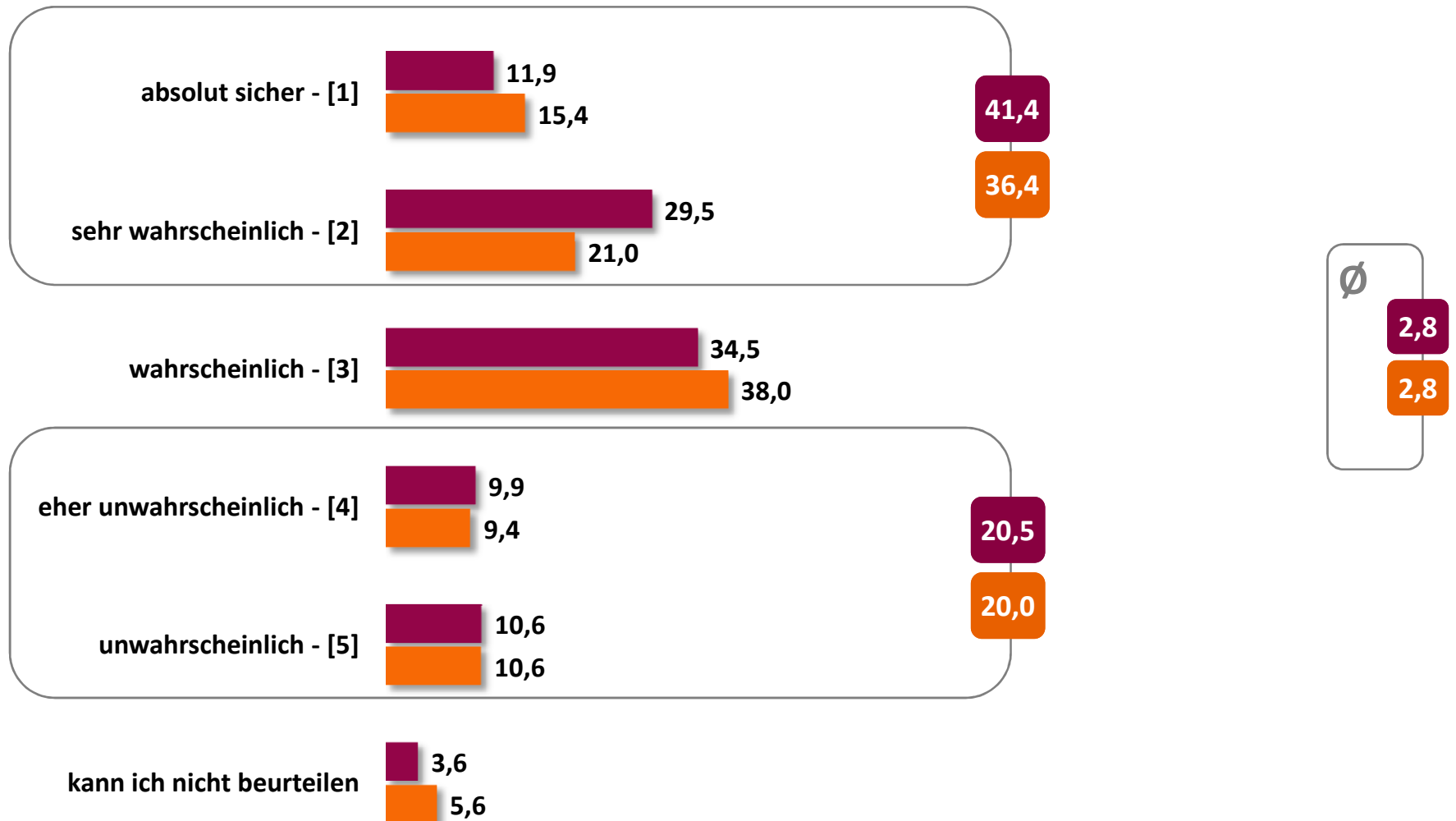
n = 34

Frage 19: Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde bei seinem aktuellen Erdgasversorger bleiben? Werden Sie ...?

Angaben in %

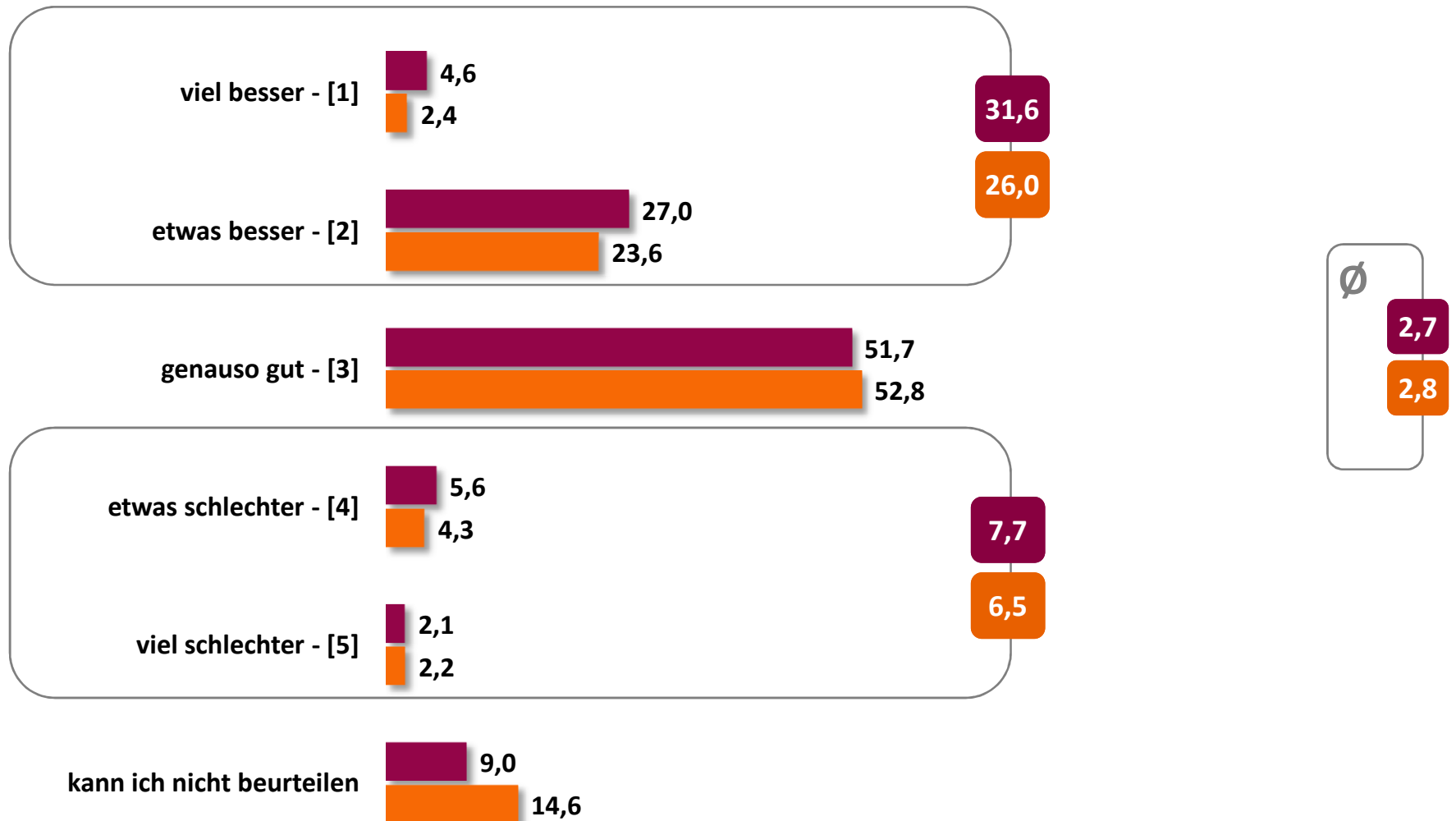
Anhand der Gesamtzufriedenheit und der Wahrscheinlichkeit des Verbleibs können vier unterschiedlich stark gebundene Kundengruppen der Energieversorger abgeleitet werden.





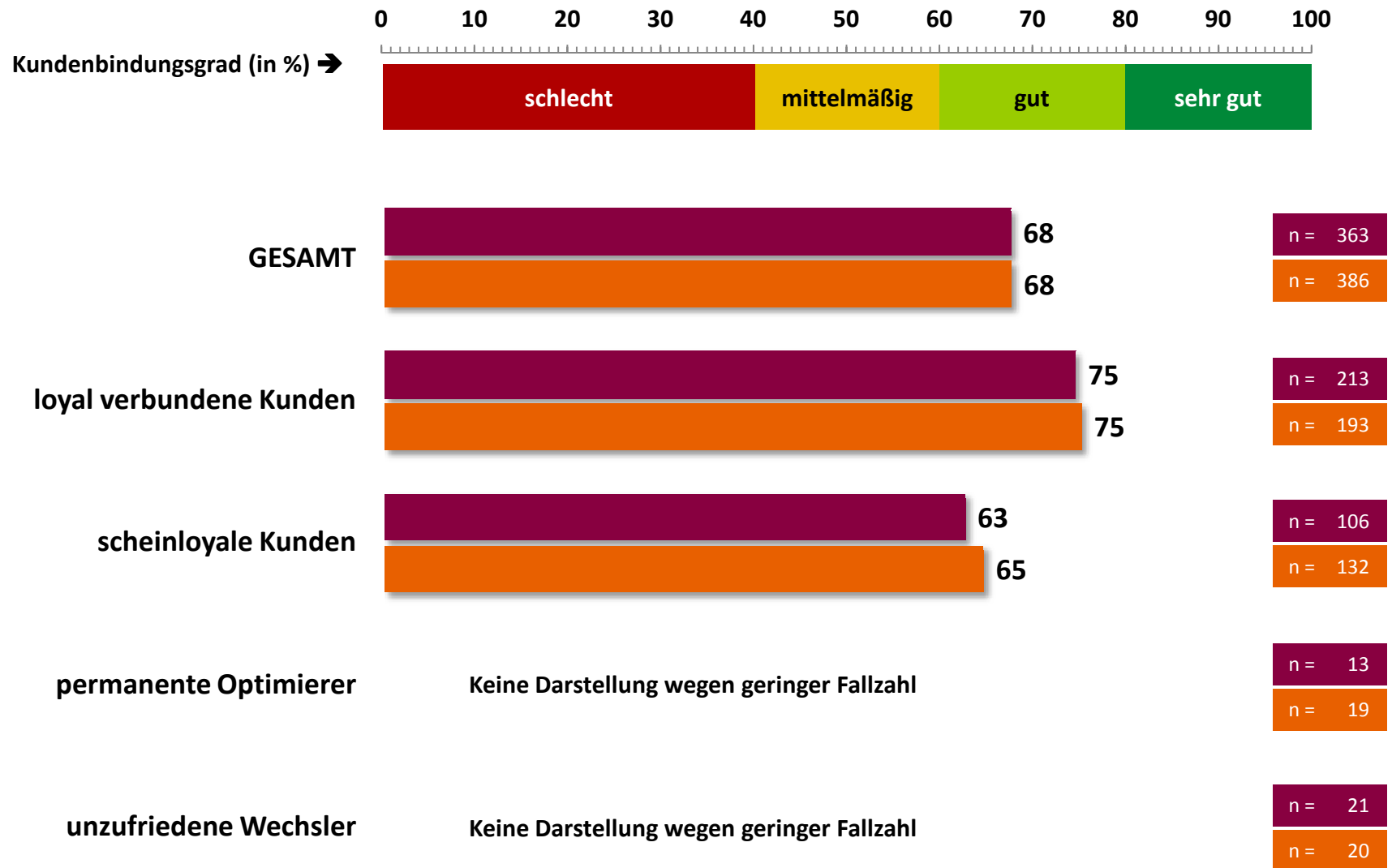
Frage 20: Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Erdgasversorger empfehlen würden? Wäre es ...?

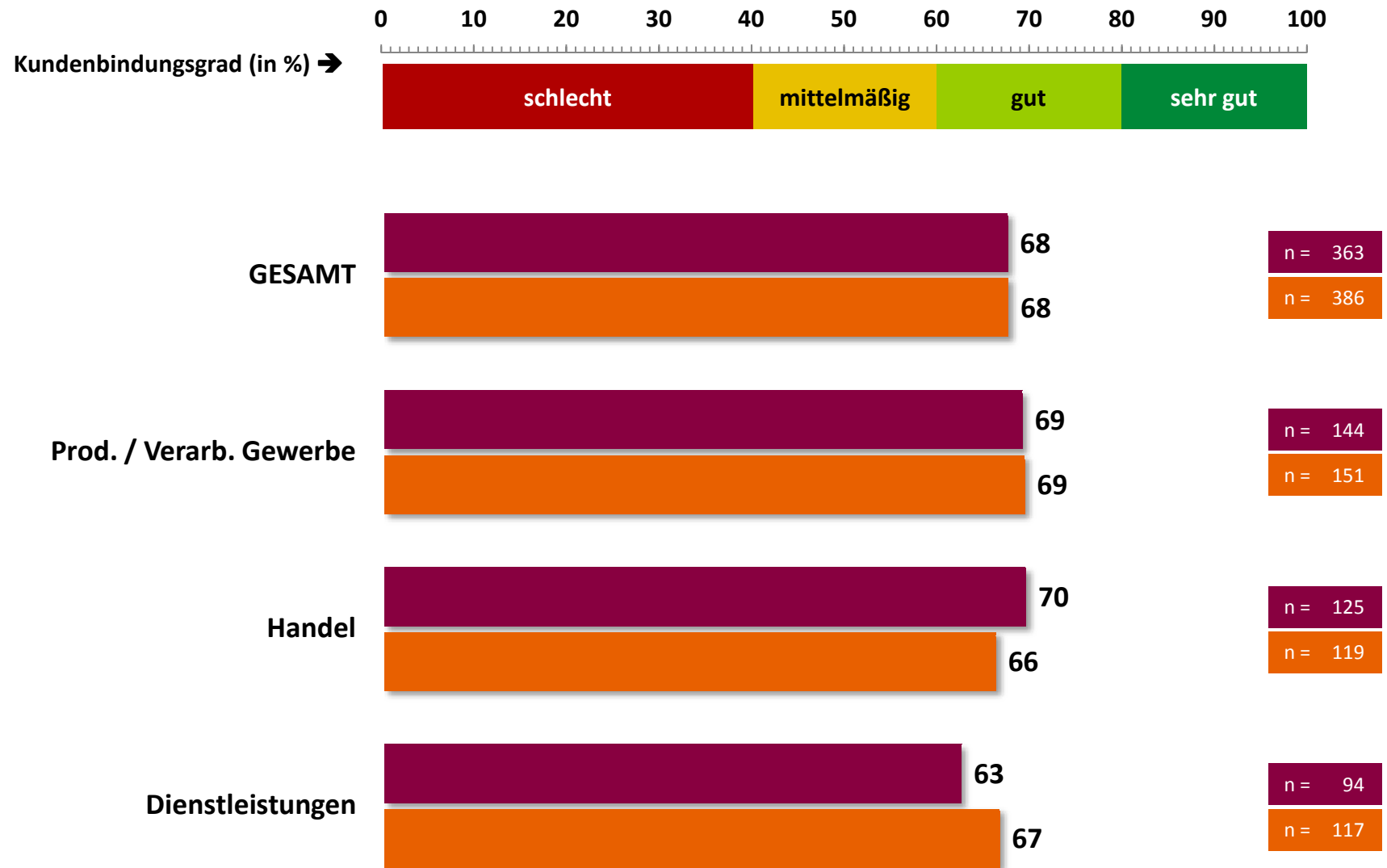
Antworten in %



Frage 21: Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger mit Ihnen bekannten anderen Erdgasversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

Antworten in %





Durchschnittliche Bewertung

In höchstem Maße zufrieden

unzufrieden

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

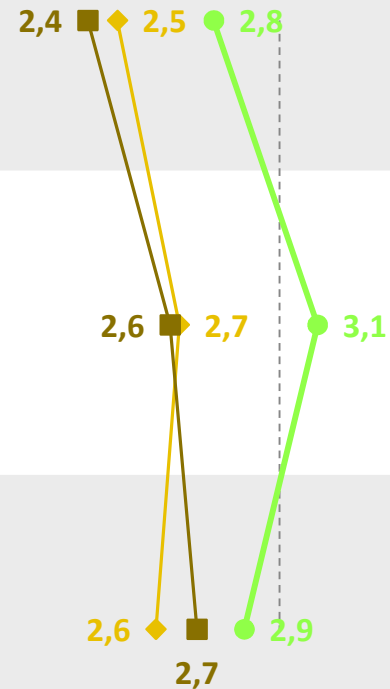
(Skala von 1 = „absolut sicher bleiben“ bis 5 = „unwahrscheinlich bleiben“)

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

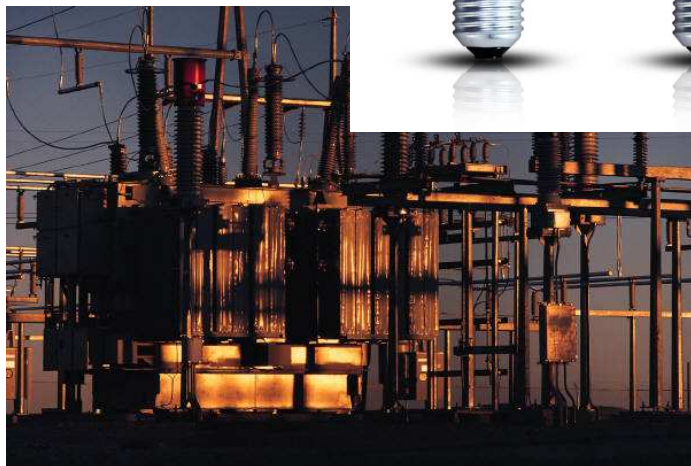
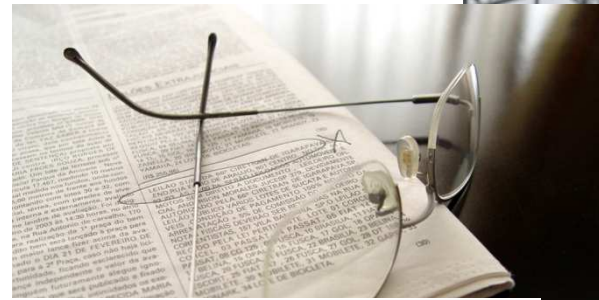
(Skala von 1 = „absolut sicher“ bis 5 = „unwahrscheinlich“)

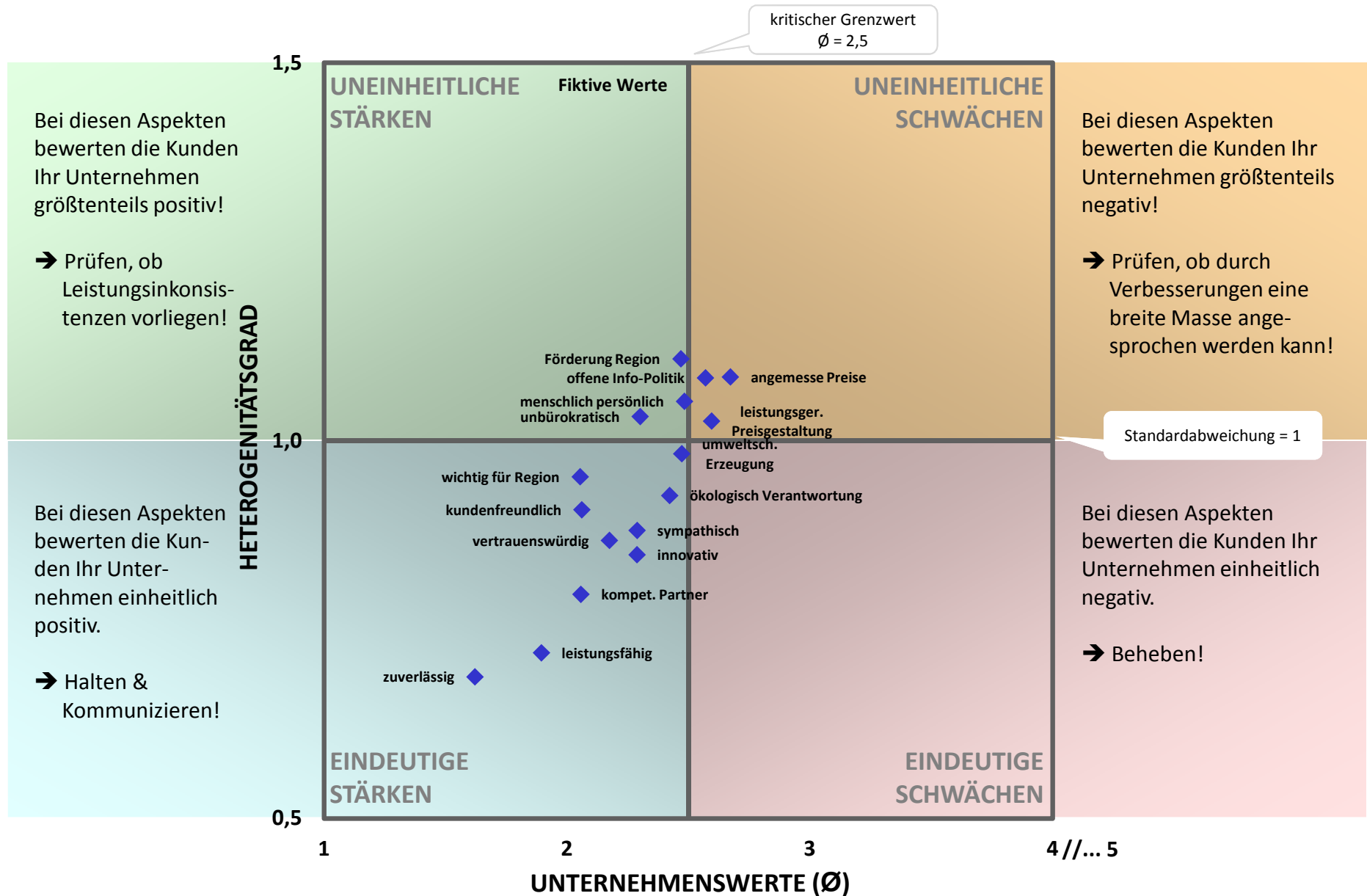
Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger mit Ihnen bekannten anderen Erdgasversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

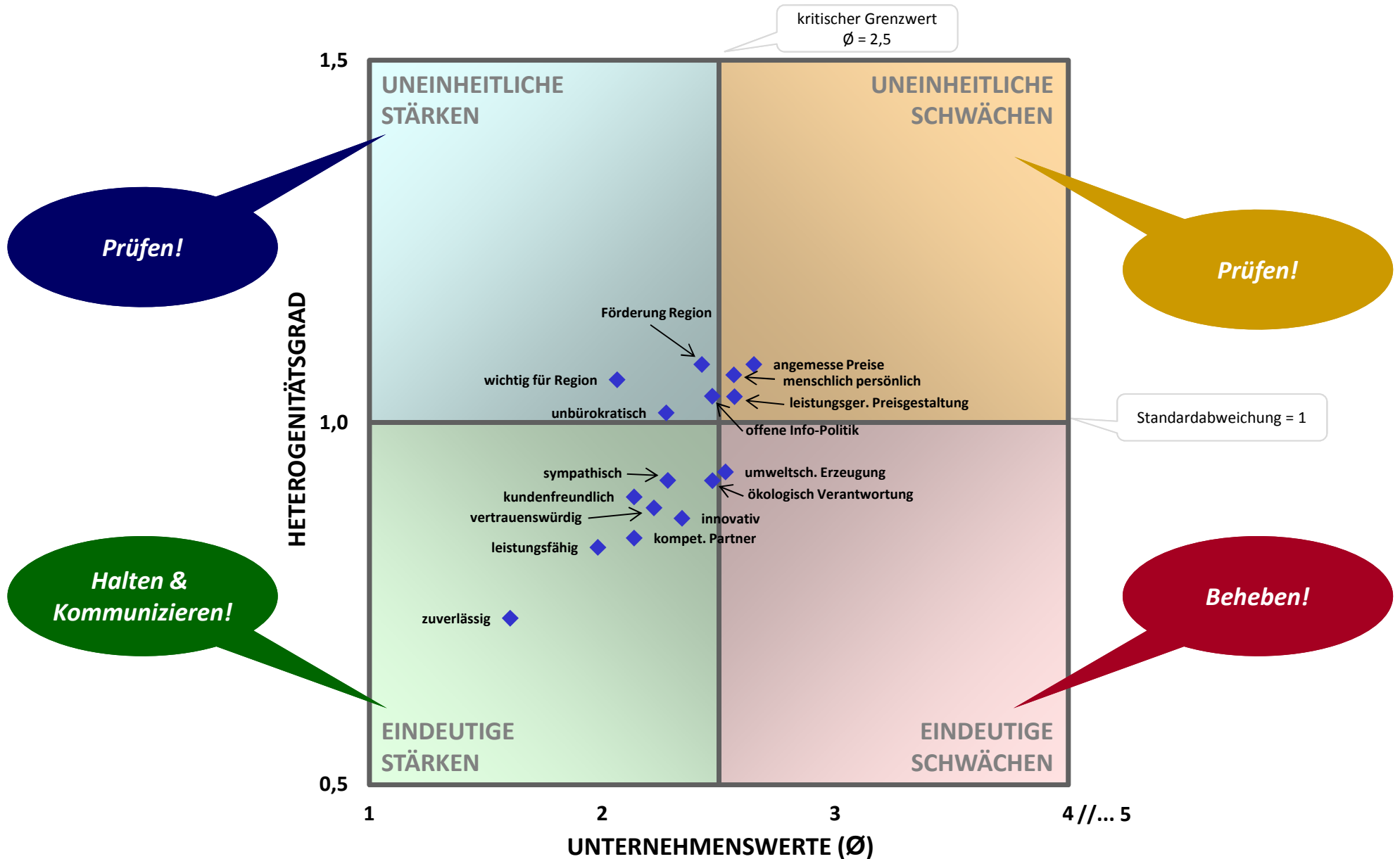
(Skala von 1 = „viel besser“ bis 5 = „viel schlechter“)

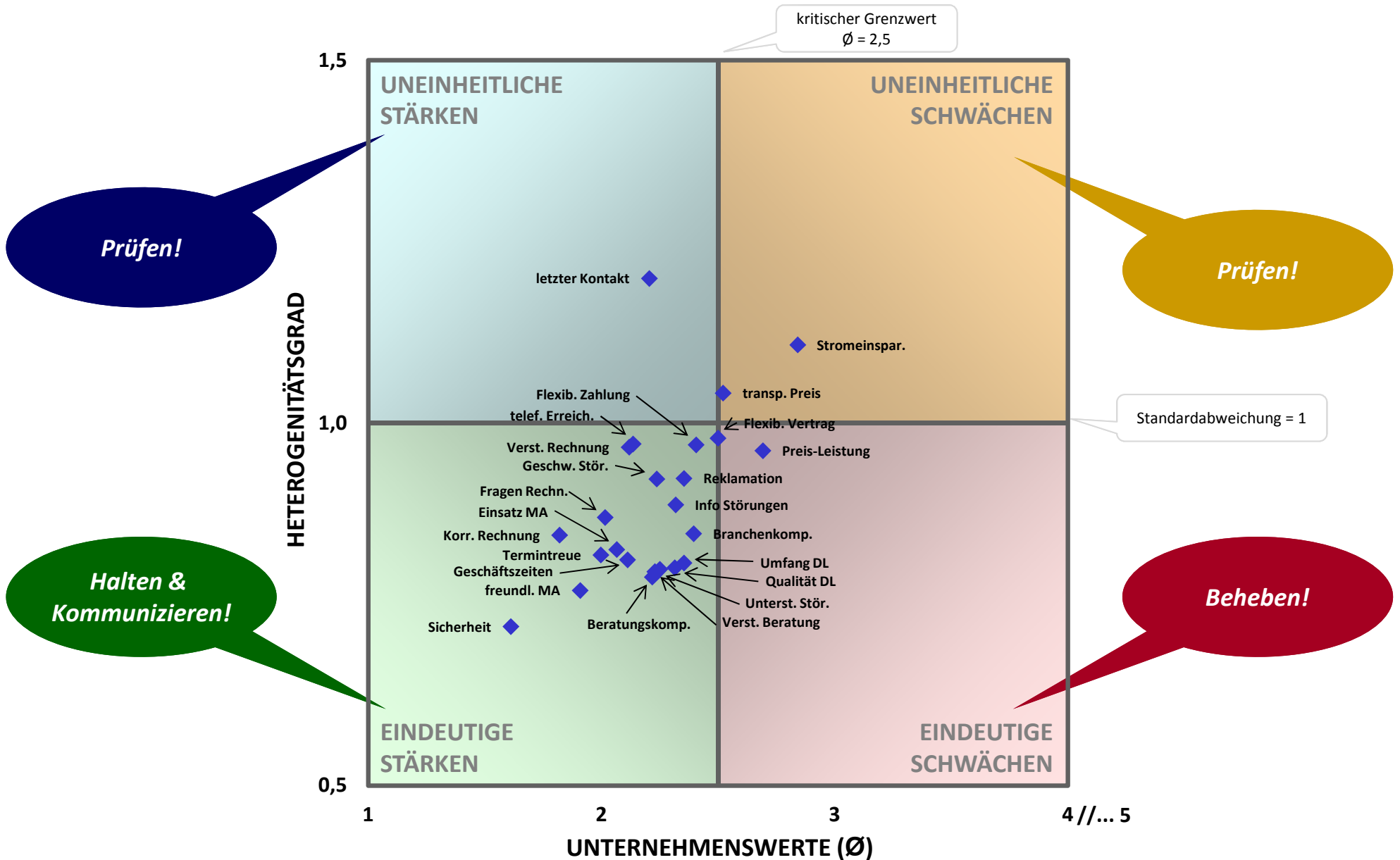


Durchschnittswerte

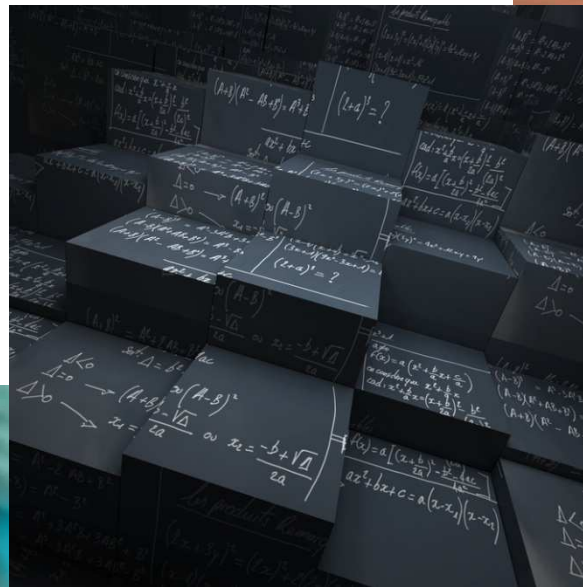




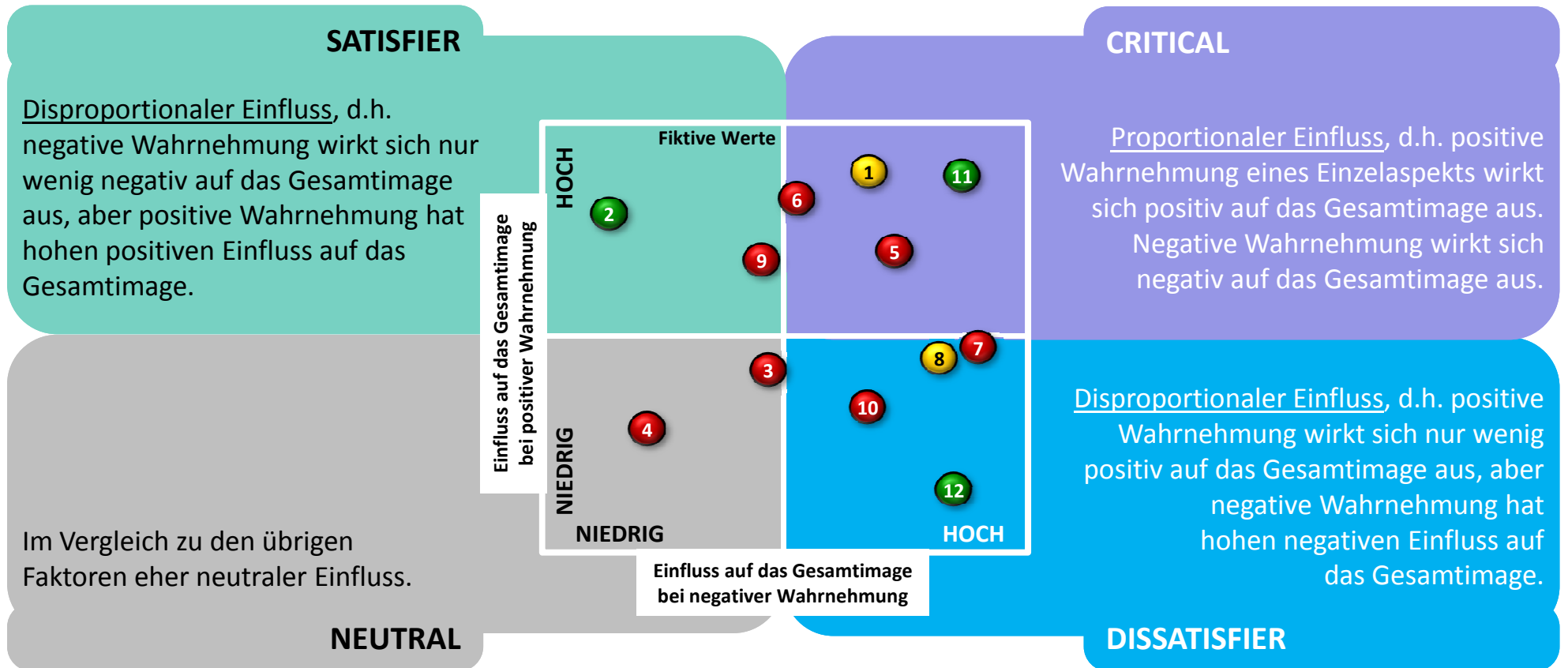




Ergebnisse der Modellanalyse



Untersuchung des Einflussgrades sowie der Struktur des Einflusses von Einzelaspekten des Images/der Zufriedenheit auf das Gesamtimage bzw. die Gesamtzufriedenheit. Die folgende Grafik zeigt am Beispiel des Gesamtimages die Sektoren, die auch hinsichtlich der Dimension Kundenzufriedenheit Gültigkeit besitzen:



„gut“

Top-2-Notenanteil > 75% und Bottom-2-Notenanteil < 5%



„schlecht“

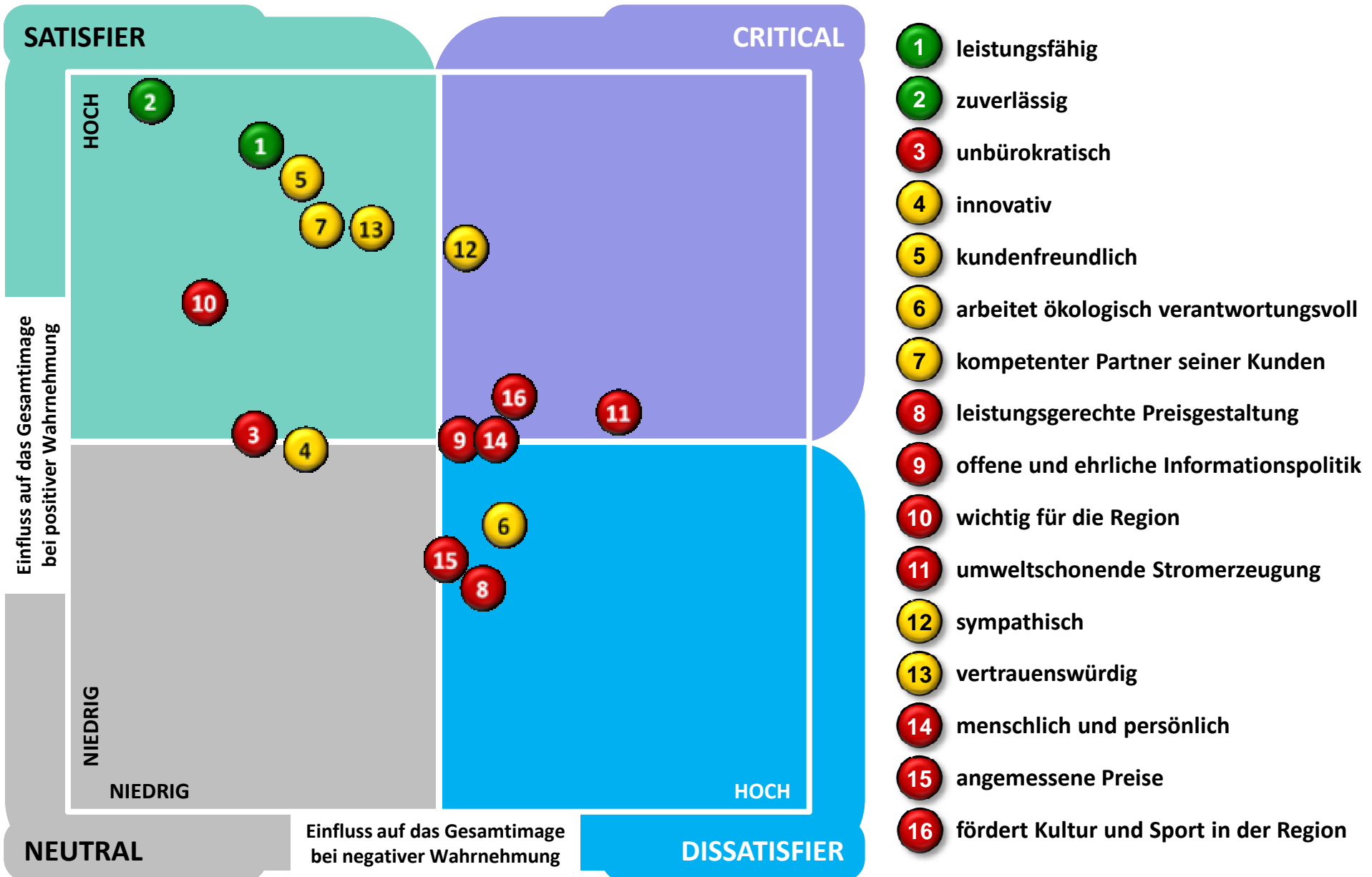
Top-2-Notenanteil <= 50% oder Bottom-2-Notenanteil >= 10%



„mittelmäßig“

wenn „gut“ und „schlecht“ nicht zutrifft

*Unter Anwendung einer Korrespondenzanalyse



Aspekte, die „Critical“ oder „Dissatisfier“ sind und schlecht oder mittelmäßig erfüllt sind haben einen besonders starken negativen Einfluss auf das Gesamtimage. Hier sollten als erstes Maßnahmen zur Verbesserung untersucht und ergriffen werden.

1. CRITICAL

- 1. umweltschonende Stromerzeugung
- 2. fördert Kultur und Sport in der Region
- 3. sympathisch

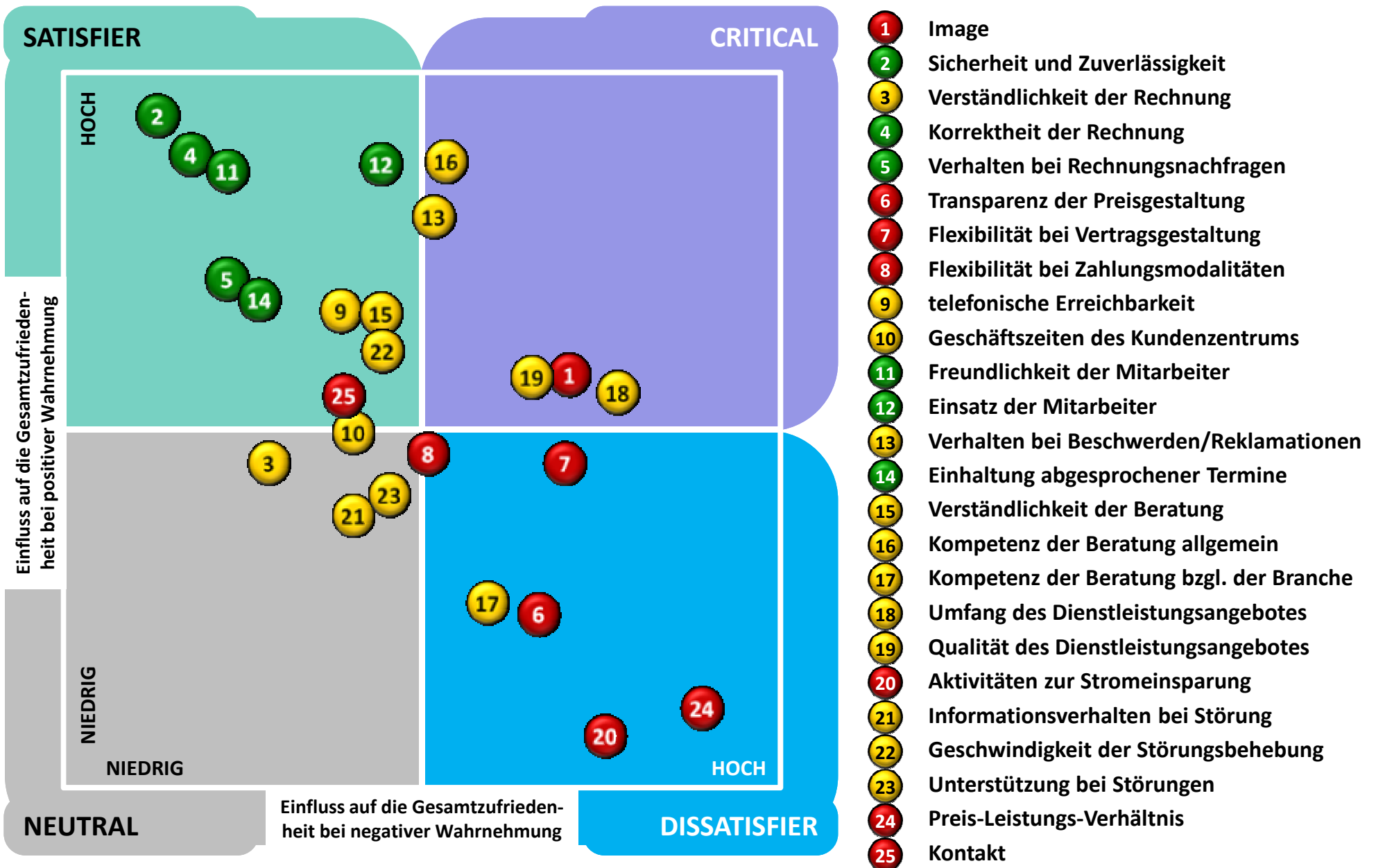
2. DISSATISFIER

- 1. leistungsgerechte Preisgestaltung
- 2. angemessene Preise
- 3. menschlich und persönlich
- 4. offene und ehrliche Informationspolitik
- 5. arbeitet ökologisch verantwortungsvoll

Aspekte, die „Satisfier“ sind und schlecht erfüllt sind haben ebenfalls einen negativen Einfluss auf das Gesamtimage. Auch hier können Maßnahmen zur Verbesserung untersucht und ergriffen werden.

3. SATISFIER

- 1. unbürokratisch
- 2. wichtig für die Region



Aspekte, die „Critical“ oder „Dissatisfier“ sind und schlecht oder mittelmäßig erfüllt sind haben einen besonders starken negativen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit. Hier sollten als erstes Maßnahmen zur Verbesserung untersucht und ergriffen werden.

1. CRITICAL

- 1. Image
- 2. Kompetenz der Beratung allgemein
- 3. Umfang des Dienstleistungsangebotes
- 4. Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen
- 5. Qualität des Dienstleistungsangebotes

2. DISSATISFIER

- 1. Preis-Leistungs-Verhältnis
- 2. Aktivitäten zur Energieeinsparung
- 3. Transparenz der Preisgestaltung
- 4. Flexibilität der Vertragsgestaltung
- 5. Flexibilität der Zahlungsmodalitäten
- 6. Kompetenz der Beratung bzgl. der Branche

Aspekte, die „Satisfier“ sind und schlecht erfüllt sind haben ebenfalls einen negativen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit. Auch hier können Maßnahmen zur Verbesserung untersucht und ergriffen werden.

3. SATISFIER

- 1. Kontakt



STANDARDFRAGEBOGEN – JAHRGANG 2012/2013

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

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!!

SWI 1 Würden Sie mir bitte Ihre Postleitzahl nennen?

GW1 1 Setzen Sie an Ihrem Betriebsstandort Erdgas zum Heizen der Gebäude ein oder nutzen Sie Erdgas für andere Prozesse?

- 1 ja
 2 nein

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 2 Welches Energieversorgungsunternehmen versorgt Ihren Betrieb zurzeit mit Strom?

Energieversorger:

SWI 3 Beziehen Sie Erdgas ebenfalls bei ...[Einblendung SWI2]? Wenn nein, sagen Sie mir bitte, bei welchem Energieversorger Sie Erdgas beziehen.

- 1 ja
- 2 nein, beziehe Erdgas bei _____

WECHSELVERHALTEN STROM

SWI 4 In der folgenden Frage geht es um den Wechsel des Stromversorgers. Ich lese Ihnen einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir, welche auf Ihren Betrieb zutrifft?

INTERVIEWER Antwortvorgaben vorlesen

- 1 wir haben bereits mehrfach unseren Stromversorger gewechselt. → SWI 7
- 2 wir haben unseren Stromversorger schon einmal gewechselt → SWI 7
- 3 wir haben schon intensiv über einen Wechsel nachgedacht und werden in Kürze unseren Stromversorger wechseln → SWI 12
- 4 wir haben schon intensiv über einen Wechsel nachgedacht, und uns derzeit dagegen entschieden → SWI 15
- 5 wir haben schon mal über einen Wechsel nachgedacht, uns aber noch keine abschließende Meinung gebildet → SWI 18
- 6 wir haben noch nicht über einen Wechsel nachgedacht → SWI 20

FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

SWI 7 **NUR MEHRFACHWECHSLER**
Wie oft haben Sie den Stromversorger schon gewechselt?
_____ mal

SWI 8 **(Für Mehrfachwechsler: Denken Sie bitte nun an Ihren letzten Wechsel.)** Von welchem Energieversorger haben Sie vorher Ihren Strom bekommen?

Frühere/r Stromversorger: _____

SWI 9 Wie sind Sie auf den neuen Stromversorger aufmerksam geworden?

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 bei Diskussionen mit Berufskollegen
- 13 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 14 Internetseiten von Energieversorgern

Fortsetzung Frage SWI 9:

- 15 Internetportale
- 16 Werbung auf Fahrzeugen
- 17 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 18 weiß nicht mehr
- 19 sonstiges, und zwar _____

SWI 10 Hat der Wechsel innerhalb der letzten 3 Monate stattgefunden?

- 1 ja..... → SWI 11
- 2 nein..... → SWI 10.1
- 3 weiß nicht..... → SWI 10.1

SWI 10.1 Hat der Wechsel im Jahr 2011 stattgefunden?

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht

SWI 11 Was waren die Hauptgründe, warum Sie Ihren Stromversorger gewechselt haben?

→ weiter Frage SWI 20

FRAGENKOMPLEX MÖGLICHE WECHSELWILLIGE

SWI 12 Zu welchem Stromversorger werden Sie voraussichtlich wechseln?

SWI 13 Wie sind Sie auf den neuen Stromversorger, zu dem Sie wechseln werden, aufmerksam geworden?

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 bei Diskussionen mit Berufskollegen
- 13 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 14 Internetseiten von Energieversorgern
- 15 Internetportale
- 16 Werbung auf Fahrzeugen

Fortsetzung Frage SWI 13:

- 17 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 18 weiß nicht mehr
- 19 sonstiges, und zwar

SWI 14 Was sind die Hauptgründe, warum Sie zu einem anderen Stromversorger wechseln werden?

→ weiter Frage SWI 20

FRAGENKOMPLEX WECHSELUNWILLIGE

SWI 15 Welche Stromversorger kamen bei Ihren Wechselüberlegungen in Frage?

SWI 16 Welche Informationsquellen haben Sie bei Ihren Wechselüberlegungen genutzt?

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 bei Diskussionen mit Berufskollegen
- 13 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 14 Internetseiten von Energieversorgern
- 15 Internetportale
- 16 Werbung auf Fahrzeugen
- 17 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 18 weiß nicht mehr
- 19 sonstiges, und zwar

SWI 17 Was sind die Hauptgründe, warum Sie sich gegen einen Wechsel entschieden haben?

→ weiter Frage SWI 20

FRAGENKOMPLEX WECHSELWILLIGE IM ENTSCHEIDUNGSPROZESS

SWI 18 Welche Stromversorger kommen bei Ihren Wechselüberlegungen in Frage?

SWI 19 Welche Informationsquellen haben Sie bei Ihren Wechselüberlegungen genutzt?

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 bei Diskussionen mit Berufskollegen
- 13 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 14 Internetseiten von Energieversorgern
- 15 Internetportale
- 16 Werbung auf Fahrzeugen
- 17 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 18 weiß nicht mehr
- 19 sonstiges, und zwar

TARIFE STROM

SWI 20 Sind Sie unabhängig von einem Wechsel zu einem anderen Stromversorger schon einmal von einem Tarif zu einem anderen Tarif bei ihrem jetzigen oder früheren Stromversorger gewechselt?

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht

SWI 21 In der folgenden Frage geht es um Ökostrom-Tarife. Ich lese Ihnen einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir, welche auf Ihren Betrieb zutrifft?

INTERVIEWER: Antwortvorgaben vorlesen

- 1 wir haben derzeit einen Ökostrom-Tarif
- 2 wir hatten in der Vergangenheit schon einmal einen Ökostrom-Tarif, jetzt aber nicht mehr
- 3 wir haben schon intensiv darüber nachgedacht und werden in Kürze einen Ökostrom-Tarif abschließen
- 4 wir haben schon intensiv darüber nachgedacht und uns derzeit gegen einen Ökostrom-Tarif entschieden
- 5 wir haben schon mal darüber nachgedacht, uns aber noch keine abschließende Meinung gebildet
- 6 wir haben noch nicht darüber nachgedacht

A'PRIORI-ZUFRIEDENHEIT

Frage 2 Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger [Einblendung SWI 2] denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 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 3 Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger [Einblendung SWI 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-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 SWI 2] in letzter Zeit erinnern?

- 1 ja
- 2 nein..... →Frage 5

Frage 4.1 Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 2] 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 SWI 2]? 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 SWI 2] bei Ihnen hat. Zu diesem Zweck nenne ich Ihnen gleich einige Aussagen, mit denen Sie Ihre Einstellung zu Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 2] charakterisieren können. Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 bis 5, ob diese Aussagen auf Ihren Energieversorger [Einblendung SWI 2] 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 SWI 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
- () arbeitet ökologisch verantwortungsvoll
- () 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

Fortsetzung Frage 6:

- ist sympathisch
- ist vertrauenswürdig
- ist menschlich und persönlich
- hat angemessene Preise
- 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 SWI 2]?

- 1 ja
- 2 nein

Frage 8 Haben Sie sich schon einmal mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Kontaktgrund an Ihren Energieversorger [Einblendung SWI 2] 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 SWI 2] 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 SWI 2] zurück?

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

Frage 8.4 **NUR BEI ERDGASBEZUG UND WENN IDENTISCH MIT STROMVERSORGER:** 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
- 13 Vertragsverhandlung
- 14 Strom-/Gaszählerangelegenheiten
- 15 Reparatur/Installation
- 16 Abschlagsänderung
- 17 Zählerstandsmeldung/Mitteilung
- 18 Produktinformation
- 19 Allg. Unternehmensinformation
- 20 Beschwerde über den Service von ...
- 21 Preisbeschwerde
- 22 sonstiges, und
zwar _____
- 23 weiß nicht mehr

Frage 8.6 Sie sagten gerade, dass Ihr letzter Kontakt zu Ihrem Energieversorger [telefonisch/persönlich/schriftlich] war.

nur telefonischer Kontakt:

Sind Sie direkt beim ersten Anwählen der Telefonnummer durchgekommen, ohne dass die Leitung besetzt war oder Sie in einer Warteschleife warten mussten?

- 1 ja
- 2 nein

Könnte Ihnen der erste Gesprächspartner direkt helfen ohne Sie weiter zu verbinden?

- 1 ja
- 2 nein

Bitte bewerten Sie im Folgenden einige Aussagen zu diesem letzten Kontakt. Hierzu steht Ihnen eine Bewertungsskala von 1 = „Aussage trifft voll zu“ bis 5 = „Aussage trifft überhaupt nicht zu“ zur Verfügung.

-) mein Gesprächspartner hat betont und nicht monoton gesprochen
-) mein Gesprächspartner hatte eine angenehme Stimme
-) mein Gesprächspartner hat mir kompetent weitergeholfen
-) mein Gesprächspartner gab mir das Gefühl, dass mein Anliegen ernst genommen wird

Frage 8.7 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 8.8

Frage 8.8 Aus welchen Gründen waren Sie nicht völlig zufrieden mit diesem letzten Kontakt?

- Interviewer:** Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!
- 01 unfreundlicher Ansprechpartner
 - 02 mangelnde Kompetenz des Ansprechpartners
 - 03 mangelnde Branchenkenntnisse
 - 04 mangelnde Entscheidungskompetenz des Ansprechpartners
 - 05 unverständliche Beratung
 - 06 Problem blieb ungelöst/Fragen blieben unbeantwortet
 - 07 mangelnde Kulanz
 - 08 Ansprechpartner nicht zuständig/Ansprechpartner nicht erreichbar
 - 09 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 _____

GENERELLE ASPEKTE ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT

Frage 9 Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 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!

Interviewer: Wie zufrieden sind Sie mit ...?
Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

Bewertung _____

Stromversorgung

-) der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung
- Note 3-5: Bitte begründen Sie Ihre Bewertung _____

Fortsetzung Frage 9:

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 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

NACHFRAGEN PREISE/PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNIS - STROM

Frage 10 Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Strompreise Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 2] ins Verhältnis zu dessen Leistungen setzen? Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht ...?

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

- 01 sehr gut
- 02 gut
- 03 angemessen
- 04 mäßig
- 05 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 SWI 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 STROMWIRTSCHAFT

Frage 12 Wie wahrscheinlich wird Ihr Unternehmen aus jetziger Sicht Kunde bei seinem aktuellen Stromversorger [Einblendung SWI 2] bleiben? Werden Sie ...?

Interviewer: Antwortvorgaben vorlesen! Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen! Bei „0“ → Frage 13

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

Frage 12.1 Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Stromversorger [Einblendung SWI 2] bleiben?

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

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

Frage 12.2 Warum werden Sie Ihren bisherigen Stromversorger [Einblendung SWI 2] wechseln?

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

- O 1 Strompreis
- O 2 unflexible Zahlungskonditionen
- O 3 schlechter Service
- O 4 Beitrag zum Klimaschutz
- O 5 Image des alten Versorgers/des neuen Versorgers
- O 6 sonstige Gründe, und zwar _____
- O 7 weiß nicht mehr

Frage 13 Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger [Einblendung SWI 2] empfehlen würden? Wäre es ...?

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

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

Frage 14 Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger [Einblendung SWI 2] mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

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

ZUFRIEDENHEITSURTEILE ERDGAS

Frage 15 Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung bei Ihrem Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ bis 5 = „unzufrieden“.

() Bewertung

Frage 16 Wie zufrieden sind Sie mit der Umweltverträglichkeit des Erdgases Ihres Erdgasversorgers [Einblendung SWI 2/SWI 3]? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ bis 5 = „unzufrieden“.

() Bewertung

Frage 17 Und wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Erdgaspreise Ihres Erdgasversorgers [Einblendung SWI 2/SWI 3] 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 18 NUR ERDGASVERSORGER NICHT IDENTISCH MIT STROMVERSORGER:
Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3]? 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 19 Wenn Sie sich jetzt Ihre gesamte Geschäftsbeziehung mit Ihrem jetzigen Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] vergegenwärtigen und sich dabei vorstellen, dass verschiedene andere Erdgasversorger zur Auswahl stehen, wie wahrscheinlich würden Sie aus jetziger Sicht dennoch bei Ihrem Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] bleiben? Würden Sie ...?

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

1 absolut sicher bleiben → Frage 22.1
 2 sehr wahrscheinlich bleiben..... → Frage 22.1
 3 wahrscheinlich bleiben..... → Frage 22.1
 4 eher unwahrscheinlich bleiben..... → Frage 22.2
 5 unwahrscheinlich bleiben → Frage 22.2

Frage 19.1 Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Gasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] bleiben?

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

1 günstiger Gaspreis
 2 keine 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 Gasversorgung
 8 aus Bequemlichkeit
 9 Wechsel lohnt sich nicht
 10 guter Service des bisherigen Anbieters
 11 sonstige Gründe, und zwar _____

Frage 19.2 Warum werden Sie Ihren bisherigen Gasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] 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 20 Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Gasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] 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 21 Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger [Einblendung SWI 2/SWI 3] 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

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 22 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 23

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