

bdew

Energie. Wasser. Leben.

BDEW Kundenfokus Gewerbe
Repräsentative Bundesstudie 2014

Ergebnisbericht

November 2014

Wir machen Märkte *transparent*.

prolytics
market research

Untersuchungssteckbrief	3
Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick	4
Energieversorger in der Öffentlichkeit	10
Image und Kundenzufriedenheit	16
Kundenbindung und Wettbewerb in der Stromwirtschaft	51
Kundenbindung und Wettbewerb in der Erdgaswirtschaft	65
Handlungsfelder und Ansatzpunkte für Unternehmen im Wettbewerb	78
Ergebnisse der Modellanalyse	82
Anhang – Fragebogen	88

Projekt

BDEW Kundenfokus Gewerbe – Repräsentative Bundesstudie 2014
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 41. bis 46. Kalenderwoche 2014

Inhalte

Zentrale Themen:

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



Image- und Zufriedenheitsaspekte zeigen kaum Veränderungen!

Bessere Bewertung regionaler Aspekte!

Unveränderte Gesamtzufriedenheit!

Schlechtere Bewertung des Kontakts!

Hohe Zufriedenheit mit Dienstleistungsangebot vor allem bei Kunden mit tatsächlichen Kontakterlebnissen!

- Die **Imageaspekte** und die **Aspekte der Kundenzufriedenheit** werden im Vergleich zur Studie 2013 **leicht besser** bewertet. Die Bewertungen liegen dabei überwiegend auf einem guten Niveau.
- Die **regionalen Image-Aspekte** werden gegenüber der Studie 2013 **besser** bewertet.
- Sowohl die A'priori- als auch die A'posteriori-**Gesamtzufriedenheit** mit den Energieversorgern wird **unverändert** bewertet.
- Der **Kontakt** wird insgesamt leicht **schlechter bewertet** als im Vorjahr, vor allem aufgrund einer schlechteren Bewertung des Kontakts bei Beschwerden.
- Bei den Gewerbetreibenden herrscht eine **hohe Zufriedenheit** mit dem **Dienstleistungsangebot** der Energieversorger, die gegenüber der Studie 2013 gestiegen ist. Die positivere Wahrnehmung des Dienstleistungsangebotes resultiert dabei vor allem aus einer **besseren Bewertung** dieser Aspekte durch Kunden mit einem **tatsächlichen Kontakt** zum Energieversorger (ausgenommen Beschwerden).

E.ON verliert an ungestützter Bekanntheit!

- E.ON weist unverändert die höchste ungestützte Bekanntheit auf (50%), gefolgt von Stadtwerken (44%) und RWE (39%).
- Dabei fällt im Jahresvergleich insbesondere auf, dass die Bekanntheit von E.ON um rund 5 Prozentpunkte gesunken ist.

Tageszeitungen und Mailing-Aktionen dominieren als Wahrnehmungsquelle!

- Tageszeitungen (25%) sowie Mailing-Aktionen (15%) sind die wichtigsten Wahrnehmungsquellen.
- Der Anteil der Befragten, die nichts von ihrem Energieversorger wahrgenommen haben, ist gegenüber 2013 um 9 Prozentpunkte gestiegen.

Der öffentliche Auftritt der Energieversorger wird unverändert bewertet!

- Rund 37% der Befragten können sich an Werbung ihres Energieversorgers erinnern (-4%-Punkte).
- Mailing-Aktionen und Tageszeitungen weisen die höchste Werbeerinnerung auf (32% bzw. 26% der Werbeerinnerer).
- Die Ø-Bewertung für die wahrgenommene Werbung ist auf einer fünfstufigen Skala (1 = „hat mir sehr gut gefallen“ bis 5 = „hat mir überhaupt nicht gefallen“) um 0,1 Notenpunkte von 2,6 auf 2,5 gestiegen. Die Bewertung des öffentlichen Auftritts der Energieversorger liegt unverändert bei 2,5.

Mehr als ein Drittel der Befragten informieren sich jährlich über Energieversorger und deren Preise!

- 37% der Befragten informiert sich mindestens ein Mal pro Jahr über Energieversorger und Preise, 18% informieren sich gar nicht.
- Die wichtigste Informationsquelle ist das Internet: Vergleichsportale (59%) und Seiten von Energieversorgern (57%) werden am häufigsten zur Information genutzt, gefolgt von Tageszeitungen/Zeitschriften/Fachzeitschriften (16%).

Leicht verbessertes Image vor allem bei Zuverlässigkeit, Innovationsfähigkeit und regionalen Aspekten!

- Das Image hat sich insgesamt leicht verbessert, insbesondere die Zuverlässigkeit (2014: \emptyset 1,6 vs. 2013: \emptyset 1,7 auf einer fünfstufigen Skala), die Innovationsfähigkeit (2014: \emptyset 2,3 vs. 2013: \emptyset 2,4), die Wichtigkeit für die Region (2014: \emptyset 2,0 vs. 2013: \emptyset 2,1) und die Förderung der Region (2014: \emptyset 2,4 vs. 2013: \emptyset 2,5).
- Imagestärke ist die Zuverlässigkeit (\emptyset 1,6).

Gestiegene Kundenzufriedenheit insbesondere bei Aspekten des Kundenservice, der Rechnung und der Vertragsgestaltung!

- Die Kundenzufriedenheit ist insgesamt gestiegen. Besonders nennenswert sind die Aktivitäten zur Stromeinsparung bei den Kunden (2014: \emptyset 2,6; 2013: \emptyset 2,9), die Unterstützung bei Störungen in der Kundenanlage (2014: \emptyset 2,1; 2013: \emptyset 2,3), die Verständlichkeit der Rechnung (2014: \emptyset 1,9; 2013: \emptyset 2,1) sowie die Flexibilität der Vertragsgestaltung (2014: \emptyset 2,3; 2013: \emptyset 2,5).
- Die höchste Kundenzufriedenheit besteht wie im Vorjahr hinsichtlich der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung (\emptyset 1,6) und der Korrektheit der Rechnung (\emptyset 1,8).

Unveränderte Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses!

- Die Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses hat sich gegenüber 2013 nicht verändert (\emptyset 2,7).

Unveränderte Gesamtzufriedenheit!

- Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit liegt unverändert bei 2,2.

Gestiegene Wechselquote!

- Die Wechselquote ist um rund 4 Prozentpunkte gestiegen und liegt aktuell bei 35%.

Gestiegene Kundenbindung!

- Zentrale Aspekte mit Einfluss auf die Kundenbindung weisen zur Vormessung insgesamt kaum Veränderungen auf und wenn, dann mit positiver Tendenz. Bei einer Mittelwertbetrachtung werden die Verbleibswahrscheinlichkeit (\emptyset 2,2) und die Kundenzufriedenheit (siehe Seite 6) unverändert bewertet. Die Weiterempfehlungsbereitschaft (\emptyset 2,5) und der Wettbewerbervergleich (\emptyset 2,6) haben sich um 0,1 Notenpunkte verbessert.
- Der Kundenbindungsgrad ist von 71% auf 72% gestiegen und liegt im guten Bereich.

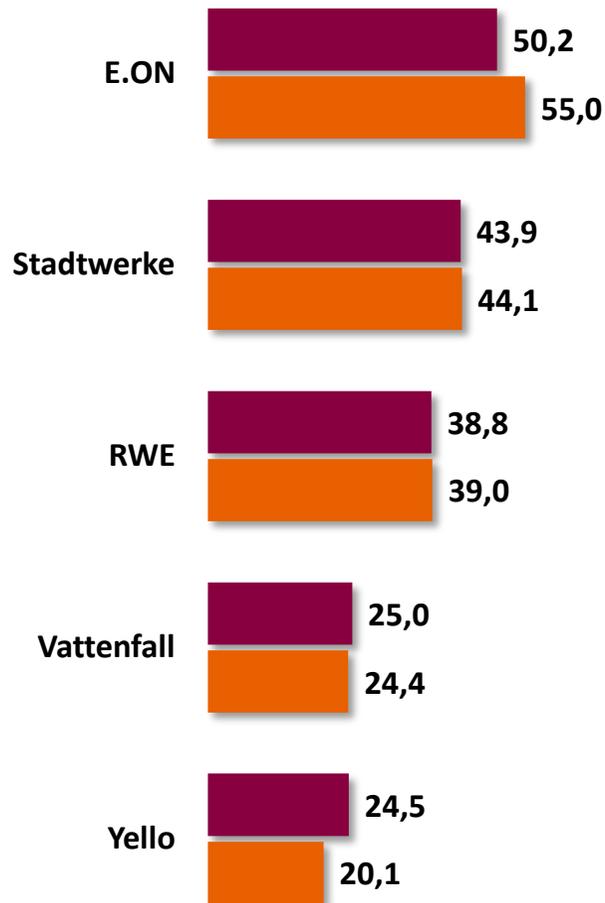
Verbesserte Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses!

Leicht gesunkene Gesamtzufriedenheit!

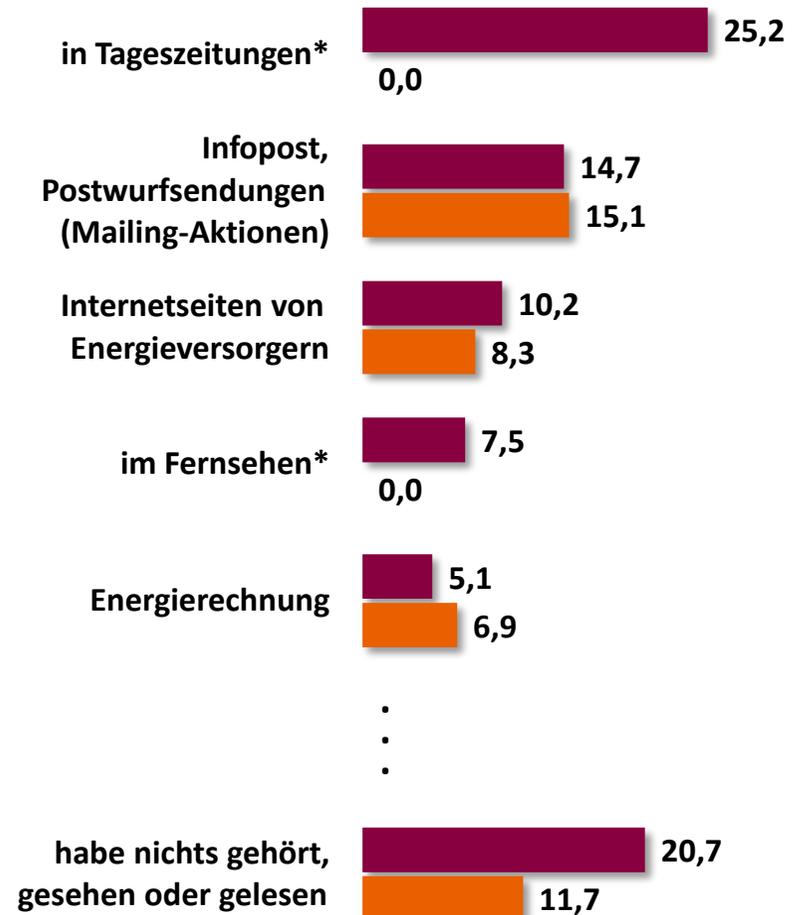
Unveränderte Kundenbindung!

- Die Sicherheit und Zuverlässigkeit der Erdgasversorgung erreicht wie im Vorjahr eine hohe, aber leicht rückläufige Kundenzufriedenheit (2014: \bar{x} 1,9; 2013: \bar{x} 1,7).
- Das Preis-Leistungs-Verhältnis für Erdgas hat sich leicht verbessert. So geben rd. 14% der Befragten an, dass das Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Erdgasversorgers mäßig bzw. schlecht ist. 2013 betrug dieser Anteil noch rd. 21%.
- Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit mit dem Erdgasversorger ist gegenüber 2013 um 0,1 Notenpunkte von 2,2 auf 2,3 gesunken.
- Zentrale Aspekte mit Einfluss auf die Kundenbindung weisen zur Vormessung unterschiedliche Entwicklungen auf. Bei einer Mittelwertbetrachtung hat sich die Verbleibswahrscheinlichkeit (\bar{x} 2,3) um 0,1 Notenpunkte verbessert während die Kundenzufriedenheit (siehe oben) sich um den selben Anteil verschlechtert hat. Die Weiterempfehlungsbereitschaft (\bar{x} 2,6) und der Wettbewerbervergleich (\bar{x} 2,8) haben sich nicht verändert.
- Der Kundenbindungsgrad liegt unverändert bei 70% knapp im guten Bereich.





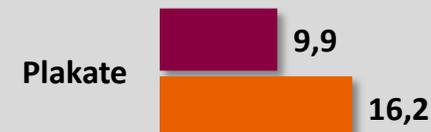
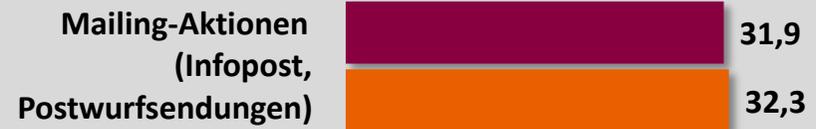
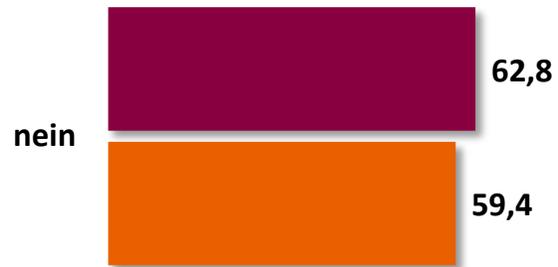
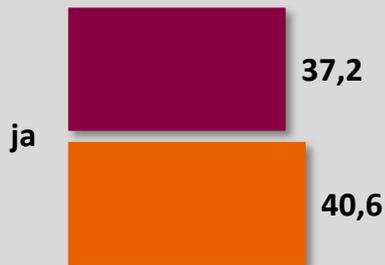
Frage 1: Welche Energieversorger, Energieanbieter bzw. Energiemarken fallen Ihnen spontan ein? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)



* keine Differenzierung nach Anzeigen/Werbung und Artikel/Berichterstattung in 2014

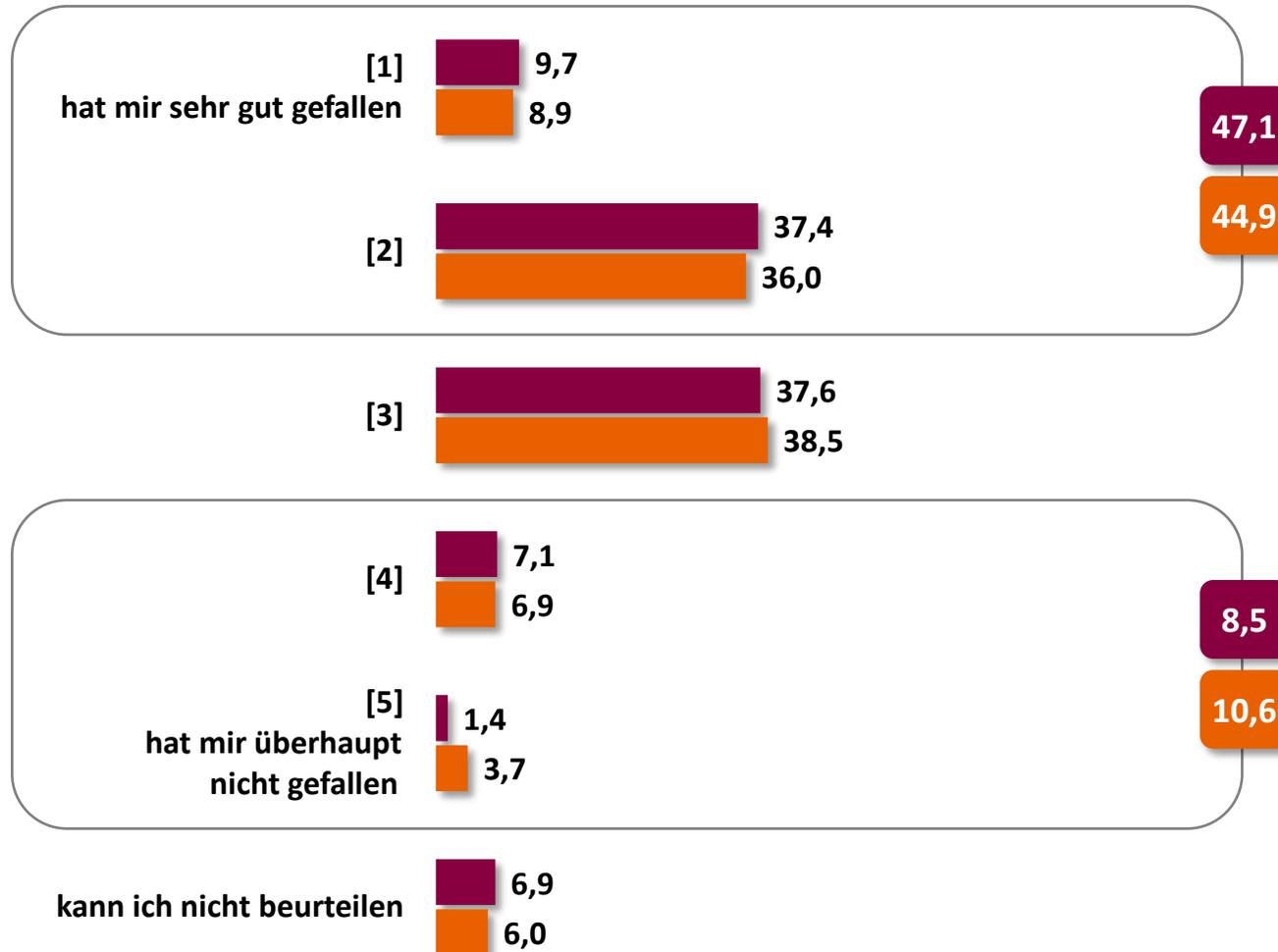
Frage 5: Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Energieversorger gehört, gesehen oder gelesen? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

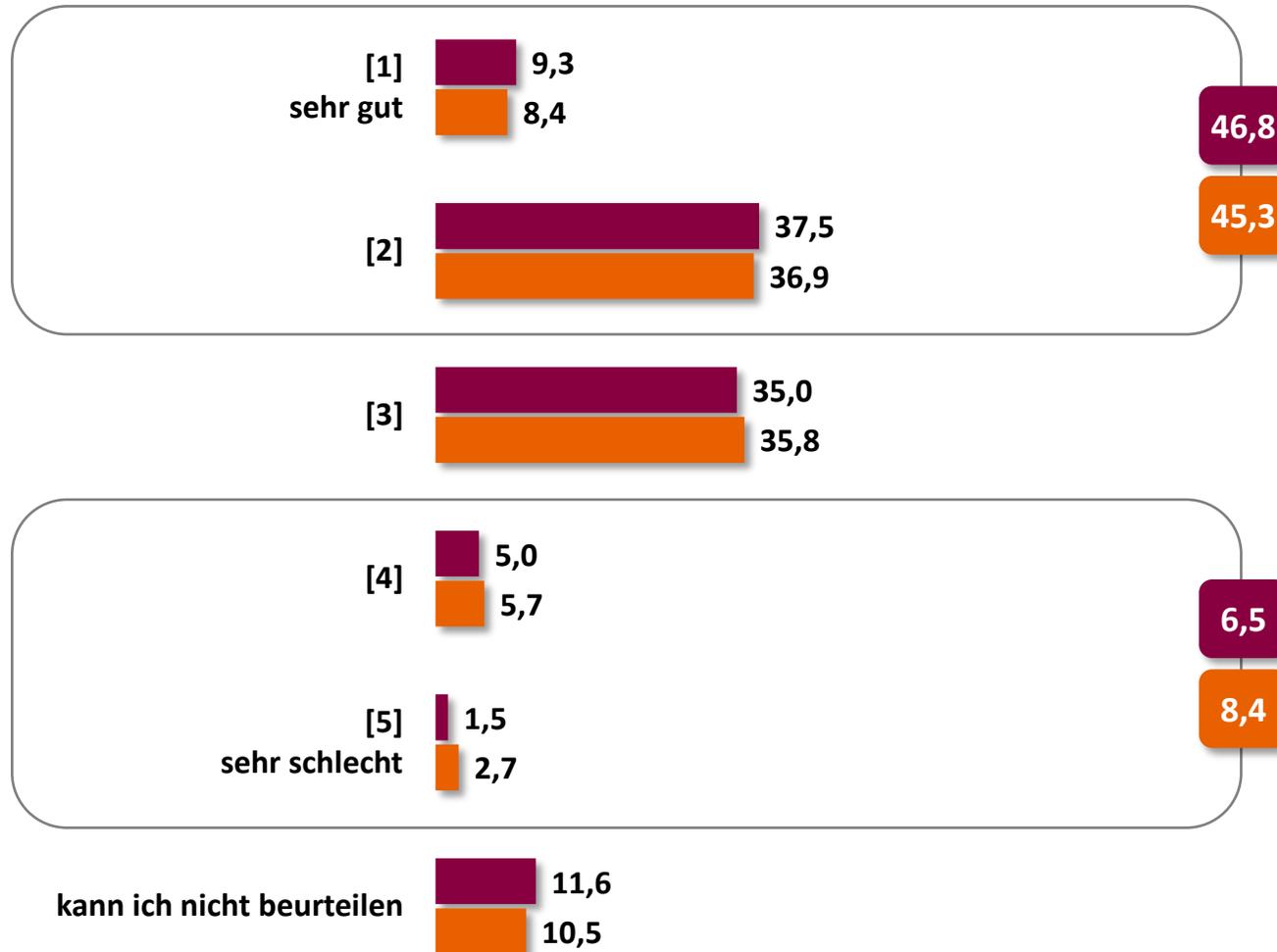
Angaben in %

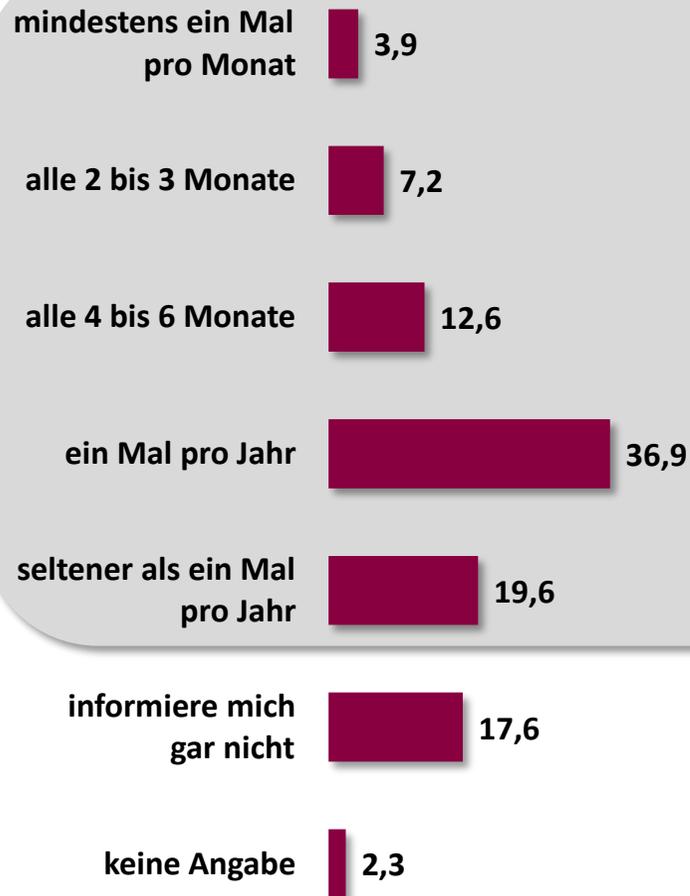


Frage 6.1: Wo haben Sie Werbung Ihres Energieversorgers gehört, gesehen oder gelesen? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)

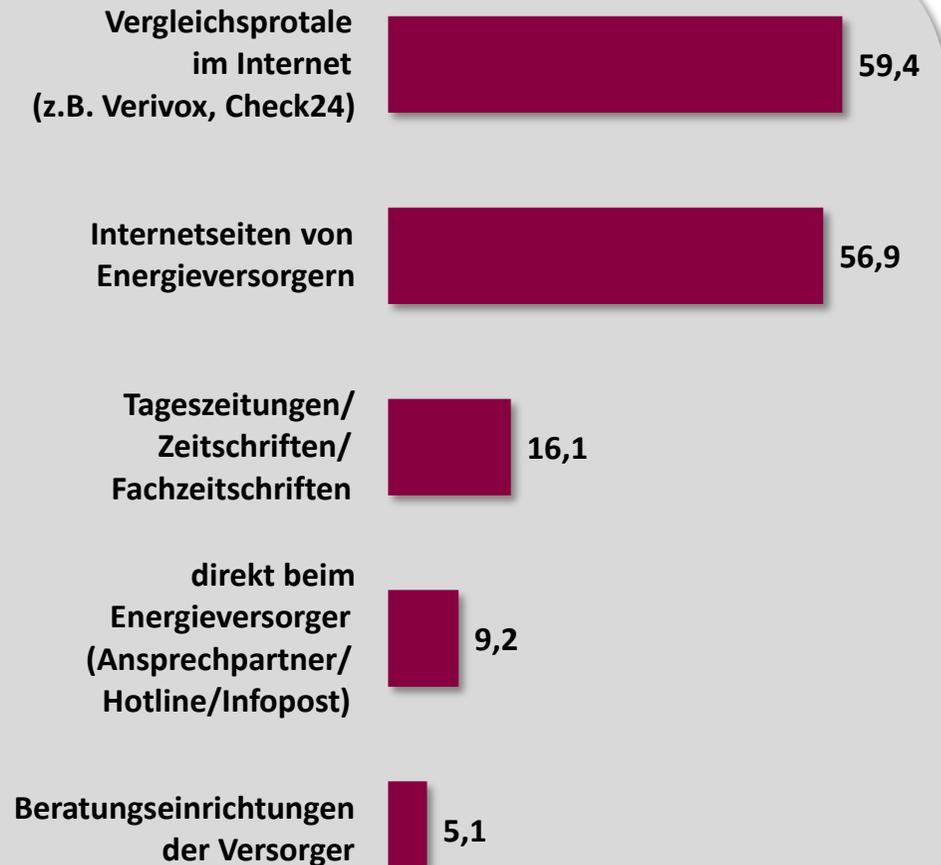
Angaben in %





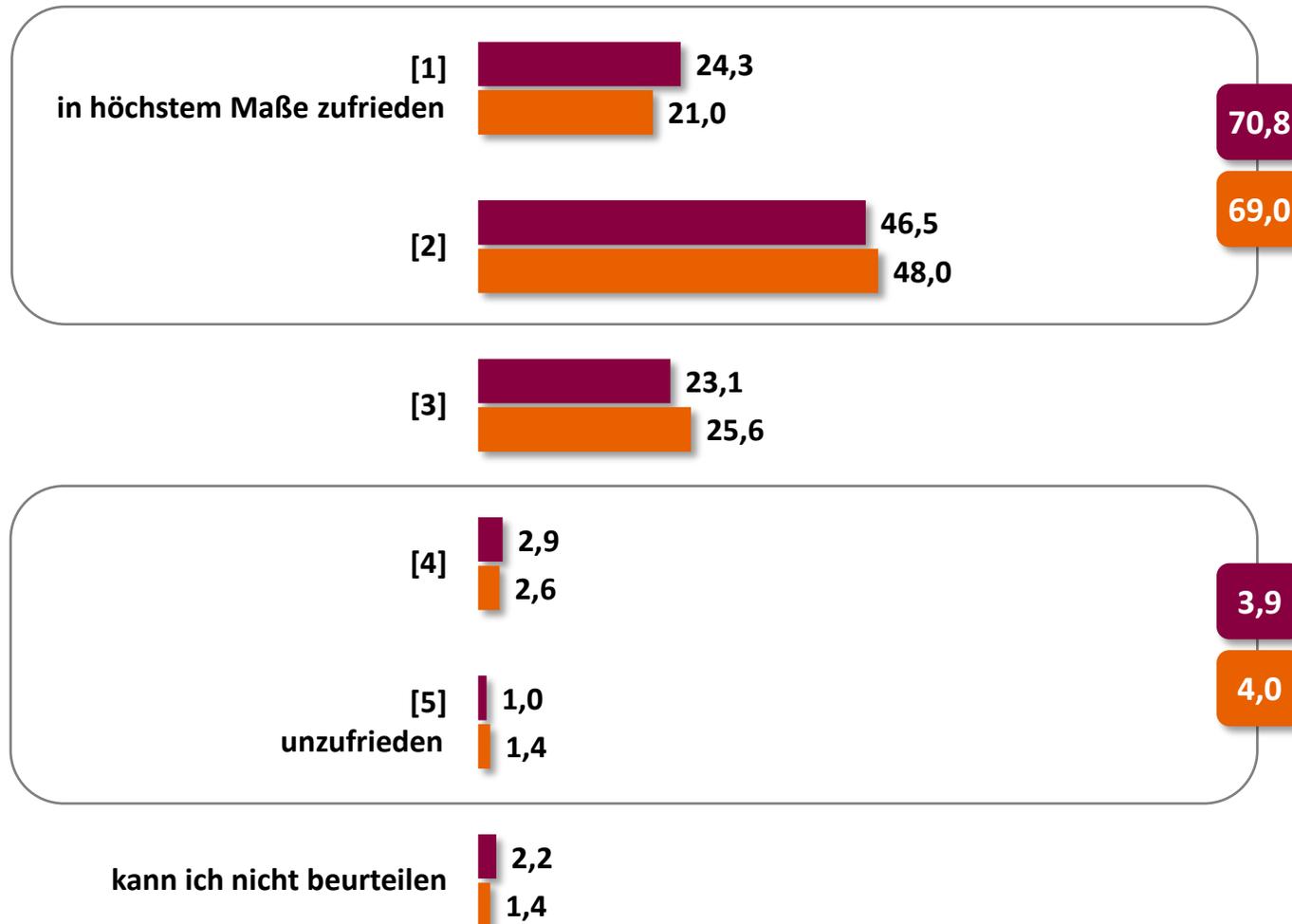


Frage 2: Wie regelmäßig informieren Sie sich über Energieversorger und deren Preise?



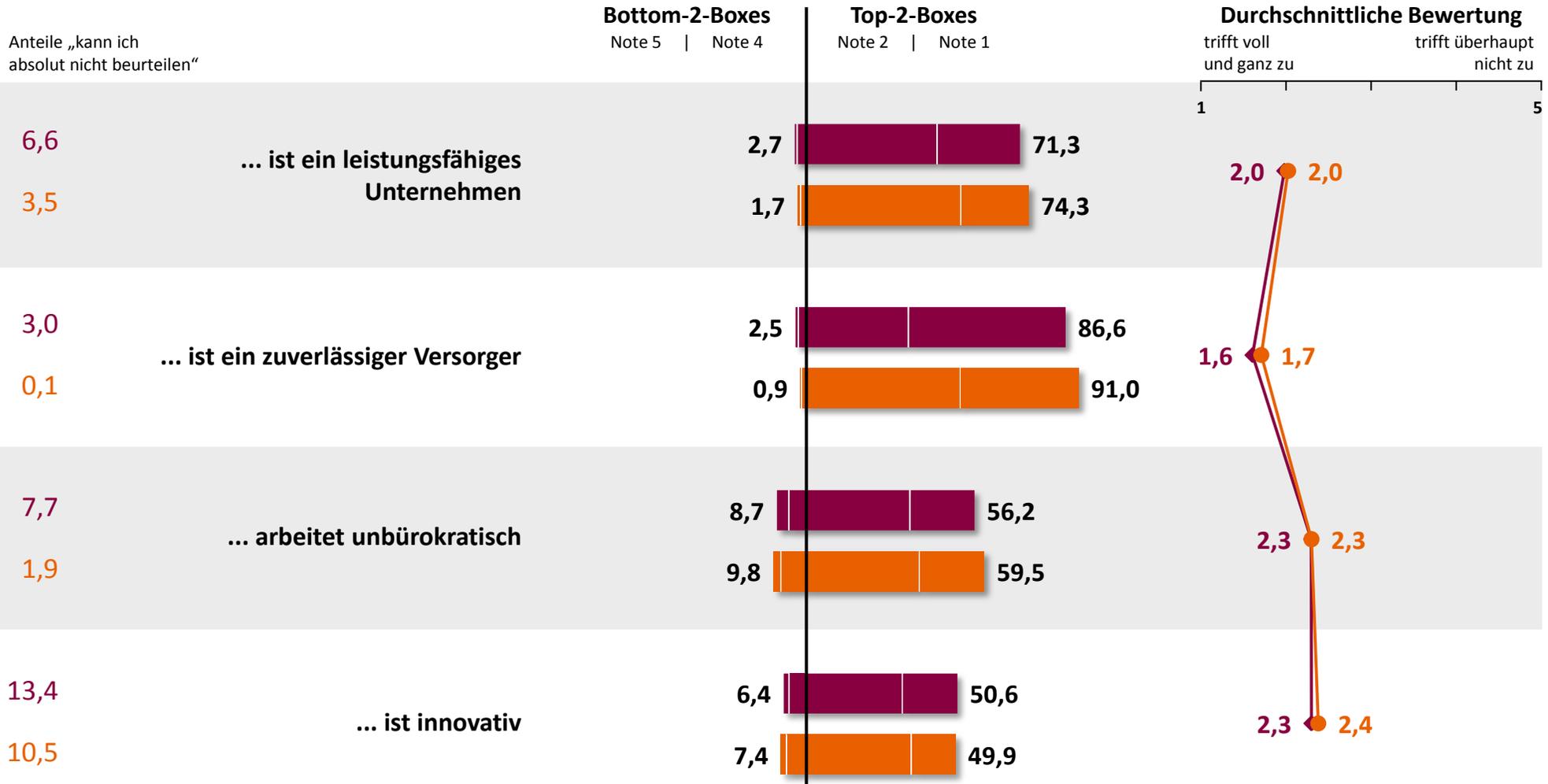
Frage 3: Welche Informationsquellen nutzen Sie, um sich über Energieversorger und deren Preise zu informieren? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)





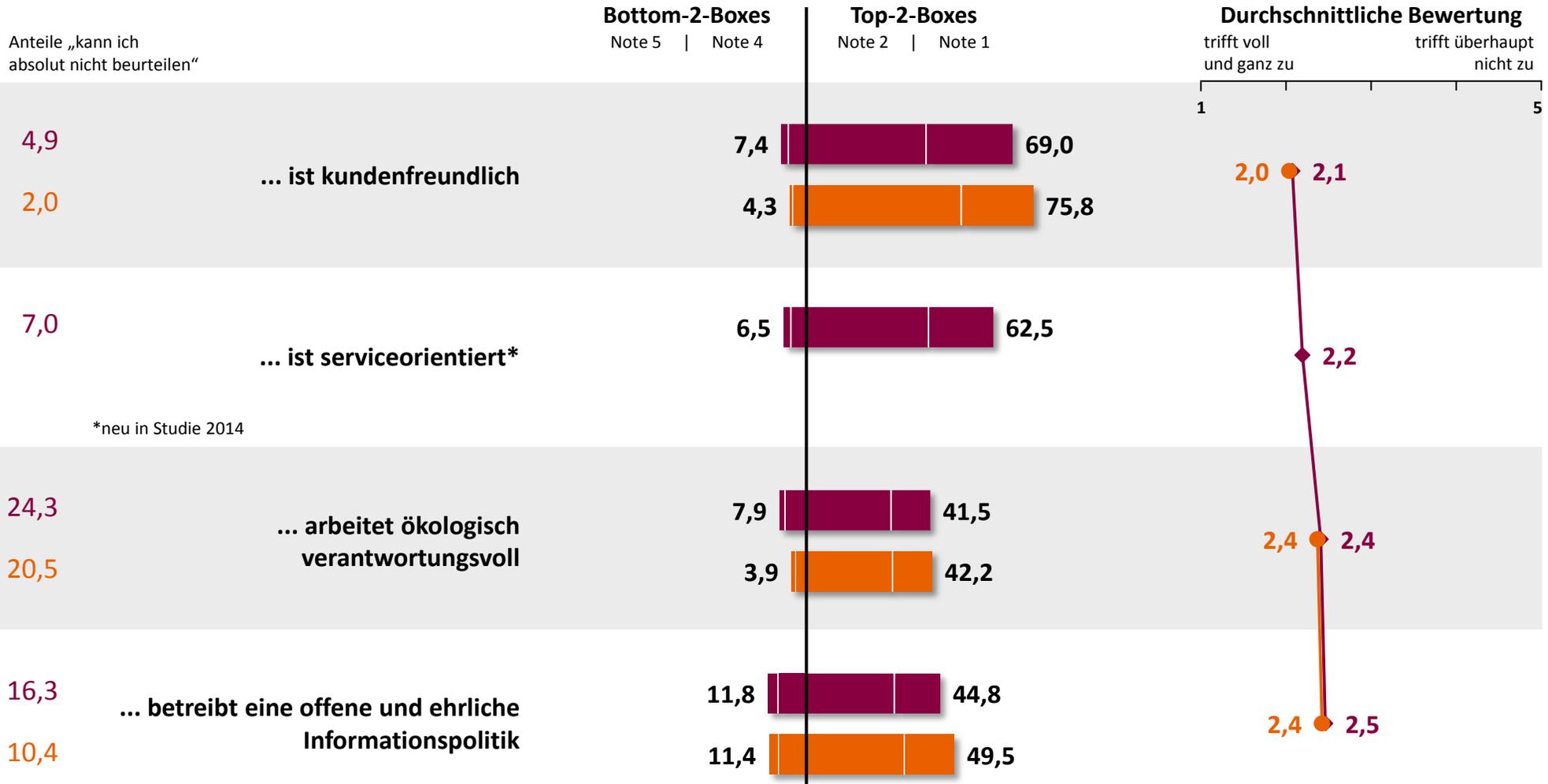
Frage 4: Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Energieversorger?

Angaben in %



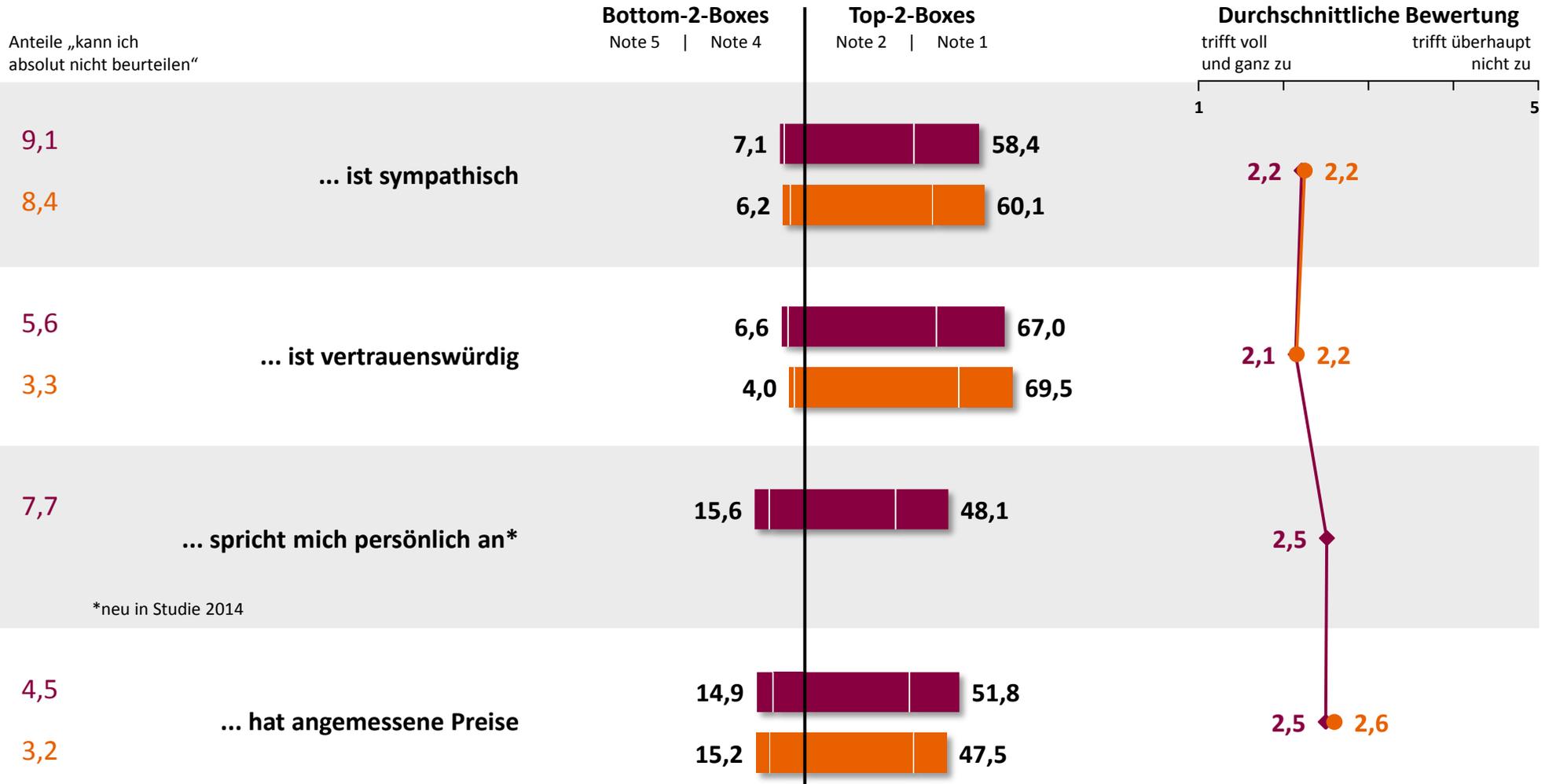
Frage 8: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



Frage 8: 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 8: 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

trifft voll und ganz zu | trifft überhaupt nicht zu

1 | 5

9,8

... ist wichtig für die Region

6,6

7,4

68,5

10,0

67,5

2,0 | 2,1

33,9

... fördert Bildung, Soziales, Kultur
und Sport in der Region

29,7

8,8

35,6

10,1

36,2

2,4 | 2,5

6,8

... hat bei mir insgesamt ein sehr
hohes Ansehen

1,7

9,1

48,8

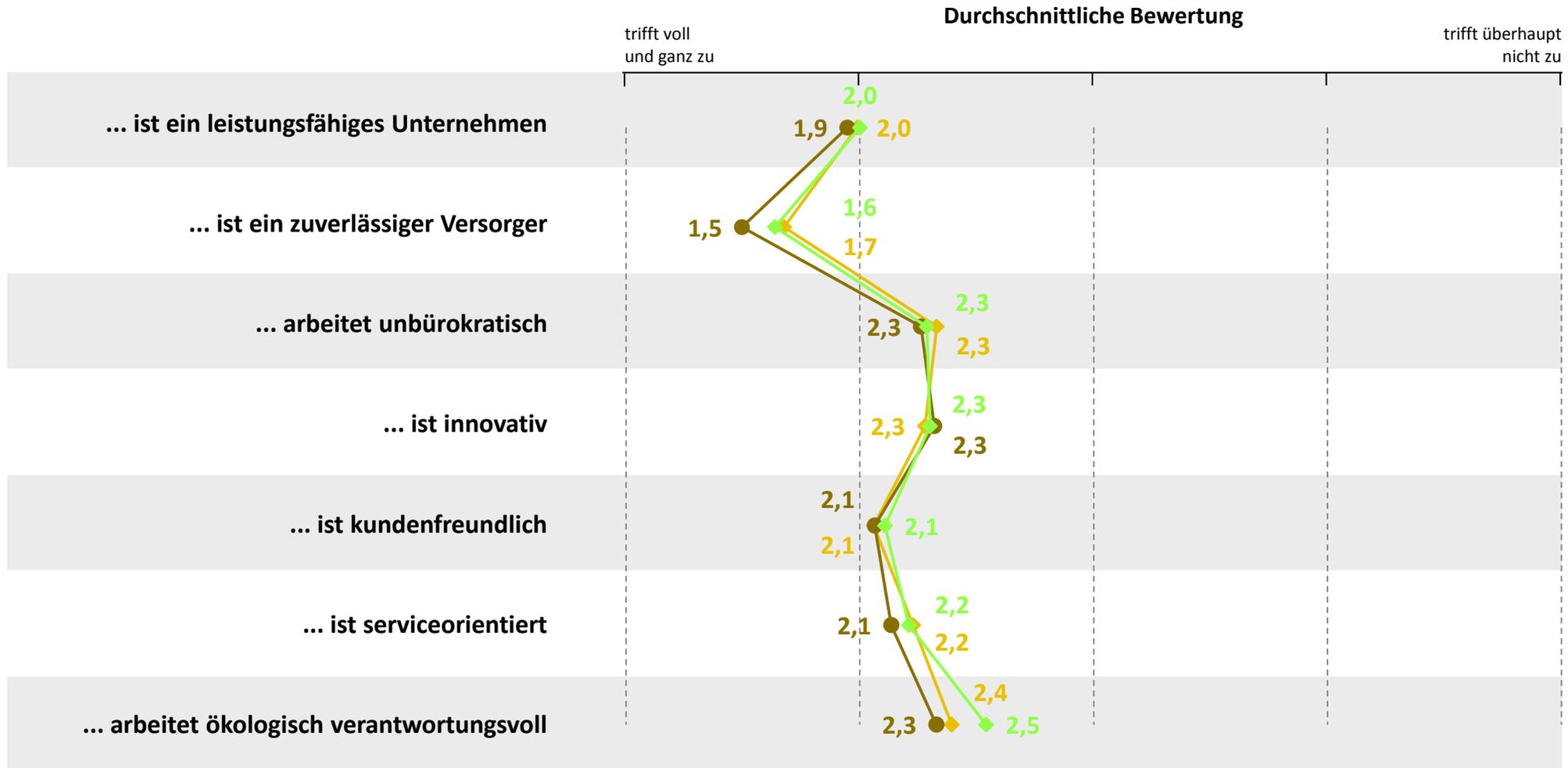
7,8

56,8

2,4 | 2,4

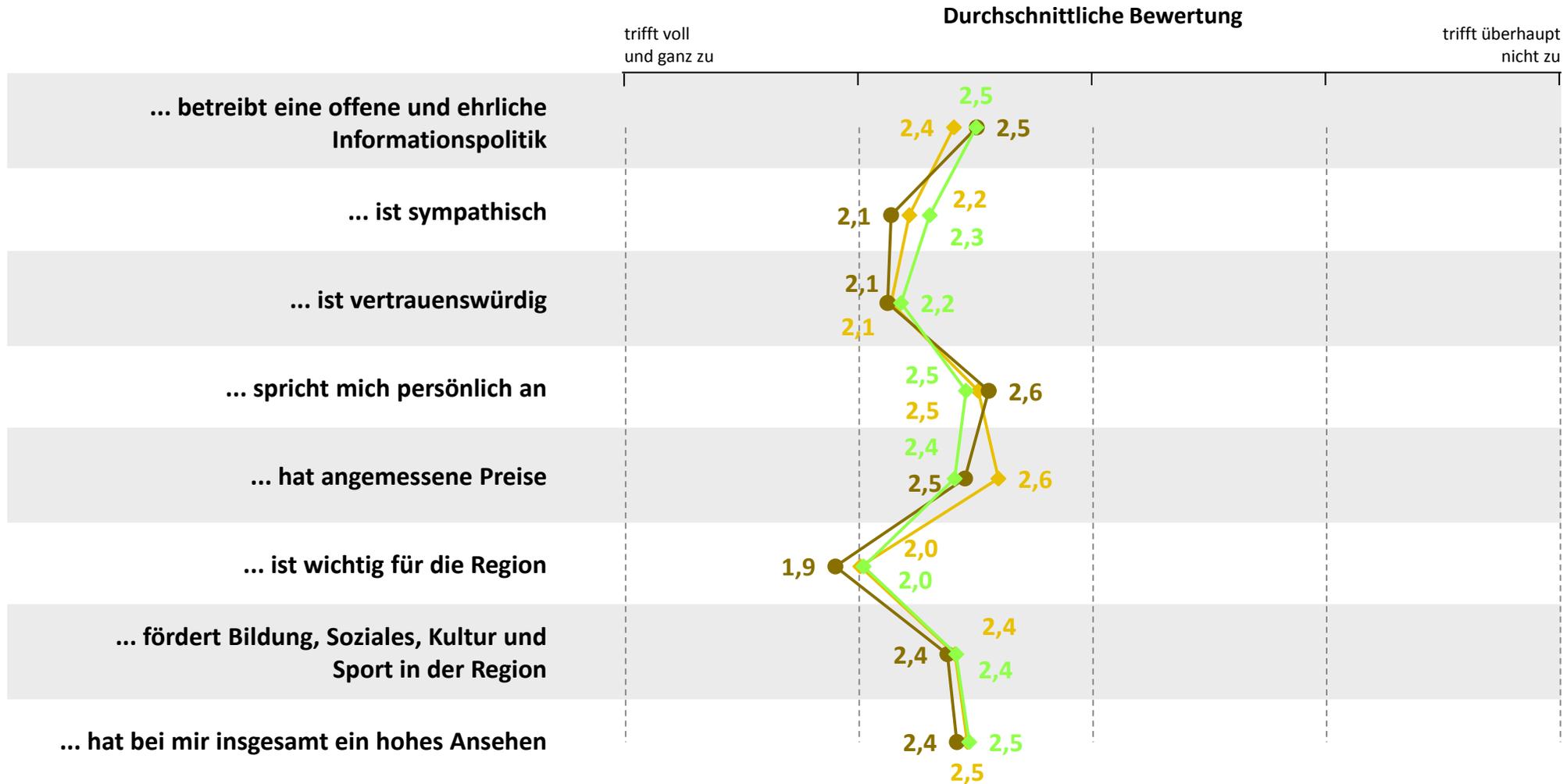
Frage 8: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



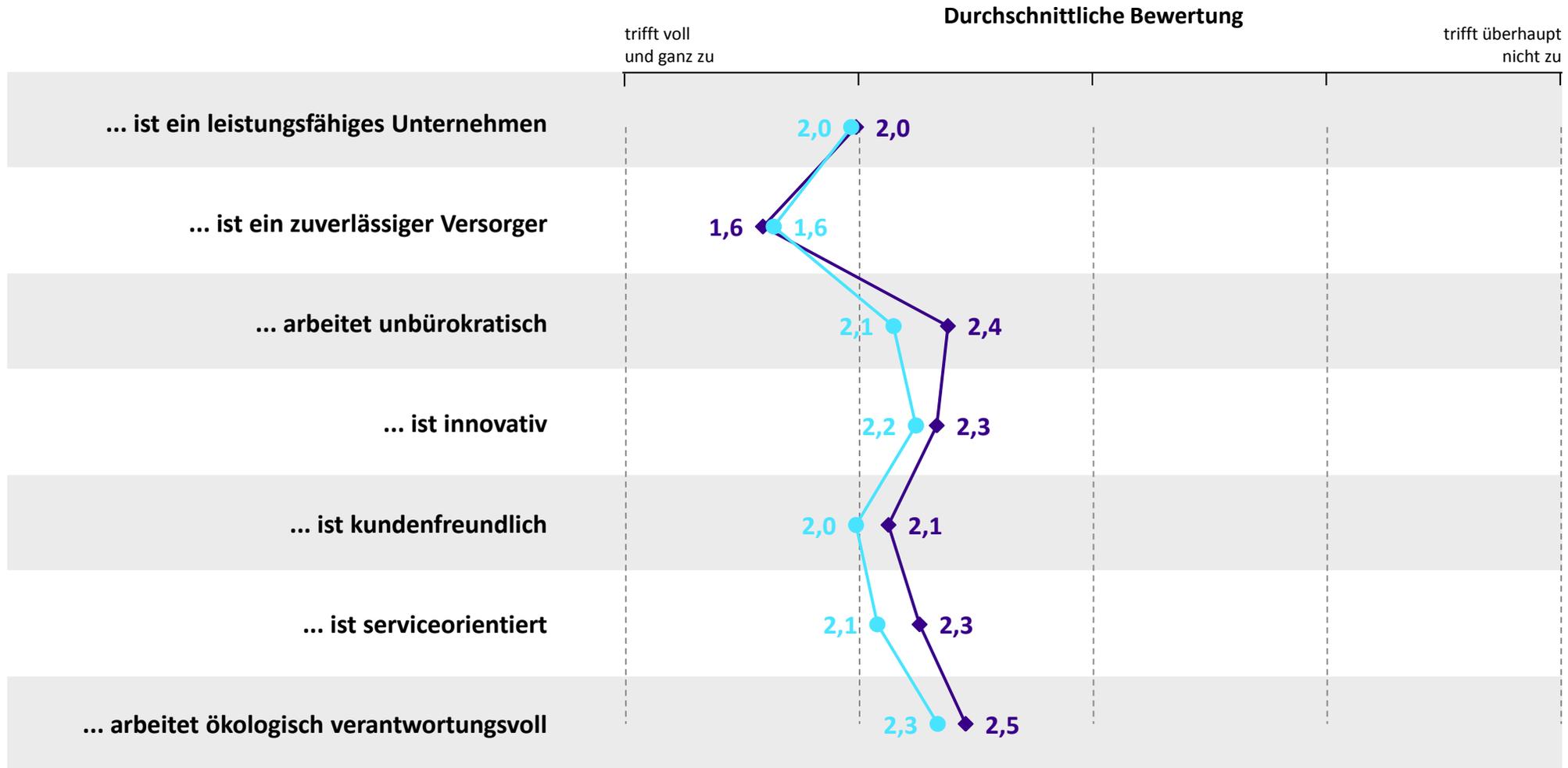
Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte



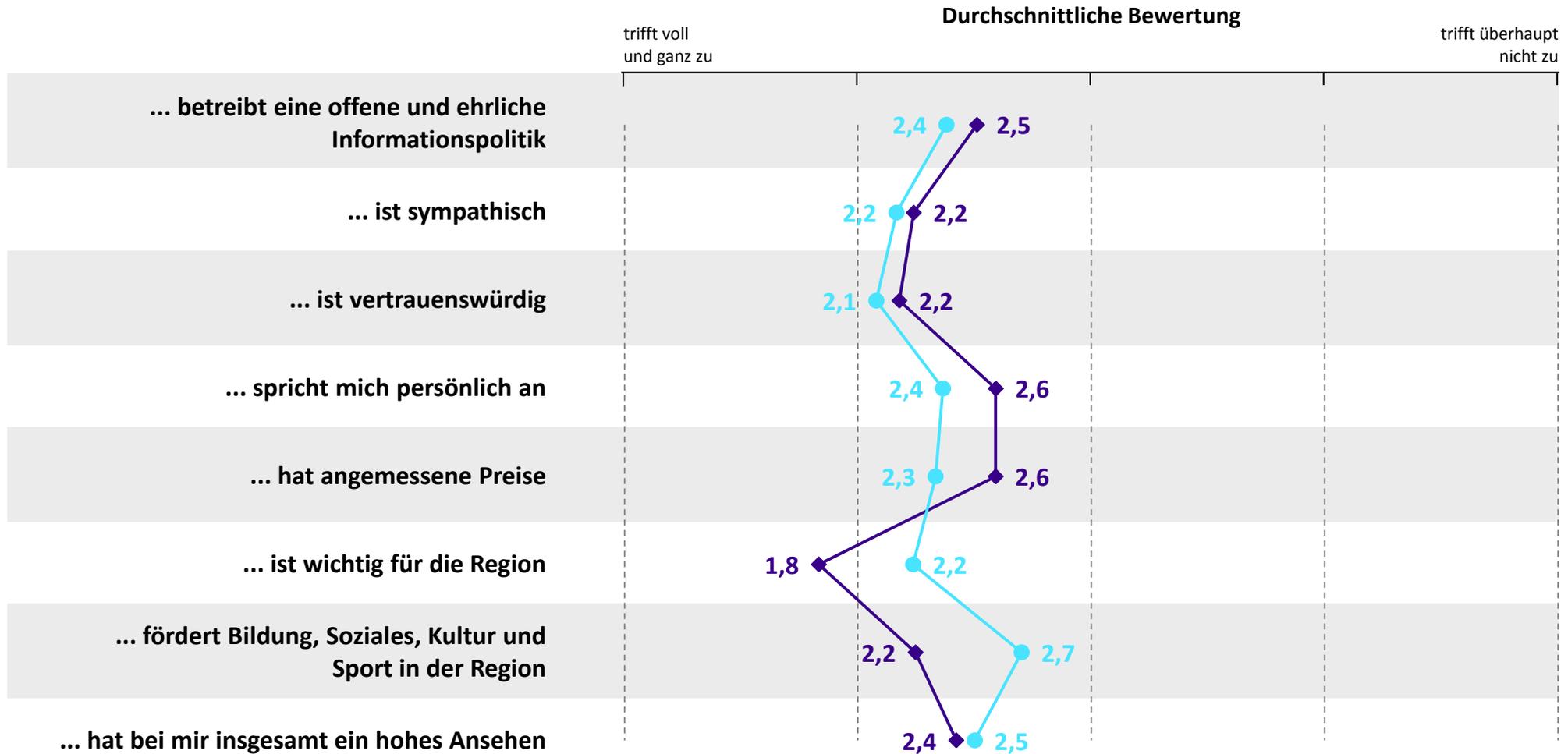
Frage 6: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte



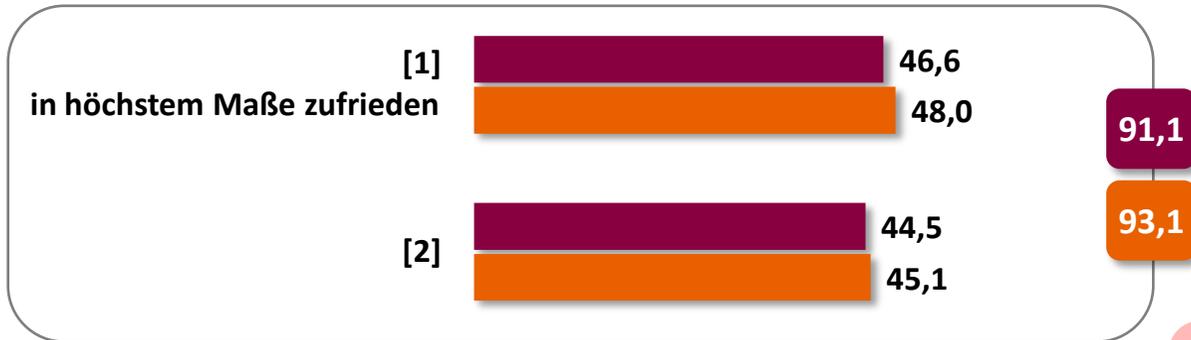
Frage 8: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Durchschnittswerte



Frage 8: 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



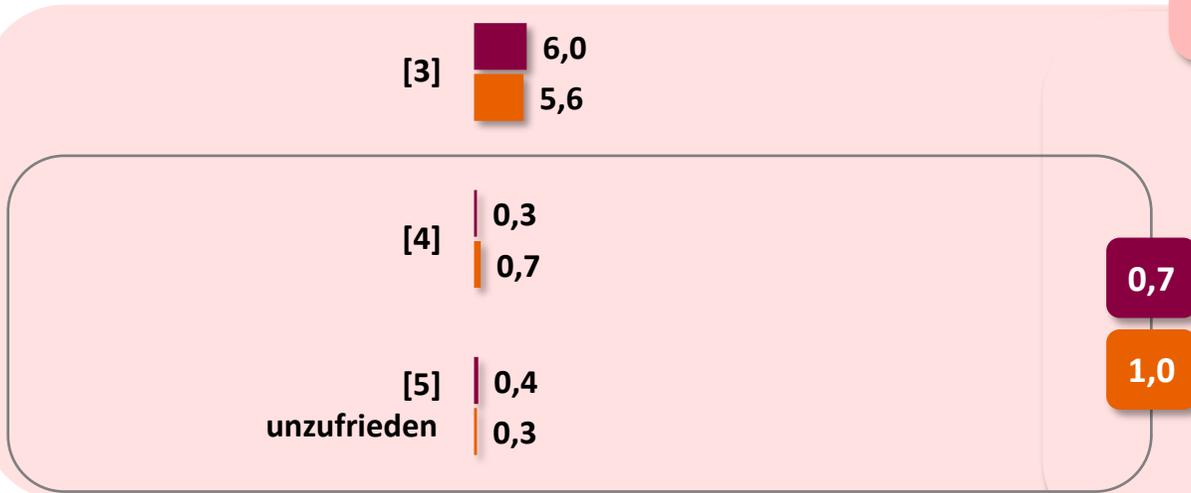
91,1

93,1

Gründe für die Unzufriedenheit

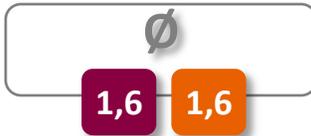
1. generelle Unzufriedenheit
2. Störung/Stromausfall in der Vergangenheit
3. keine regelmäßige Wartung von Anlagen/Anschlüssen
4. zu wenig Informationen über die Herkunft des Stroms

n = 70



0,7

1,0



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

37,7

... dem Informationsverhalten des Energieversorgers bei Störungen im Leitungsnetz

38,8

6,6

37,2

4,1

37,2

2,3

2,3

39,6

... der Geschwindigkeit der Störungsbehebung

40,2

3,0

41,0

2,9

42,5

2,1

2,1

46,4

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

49,6

2,3

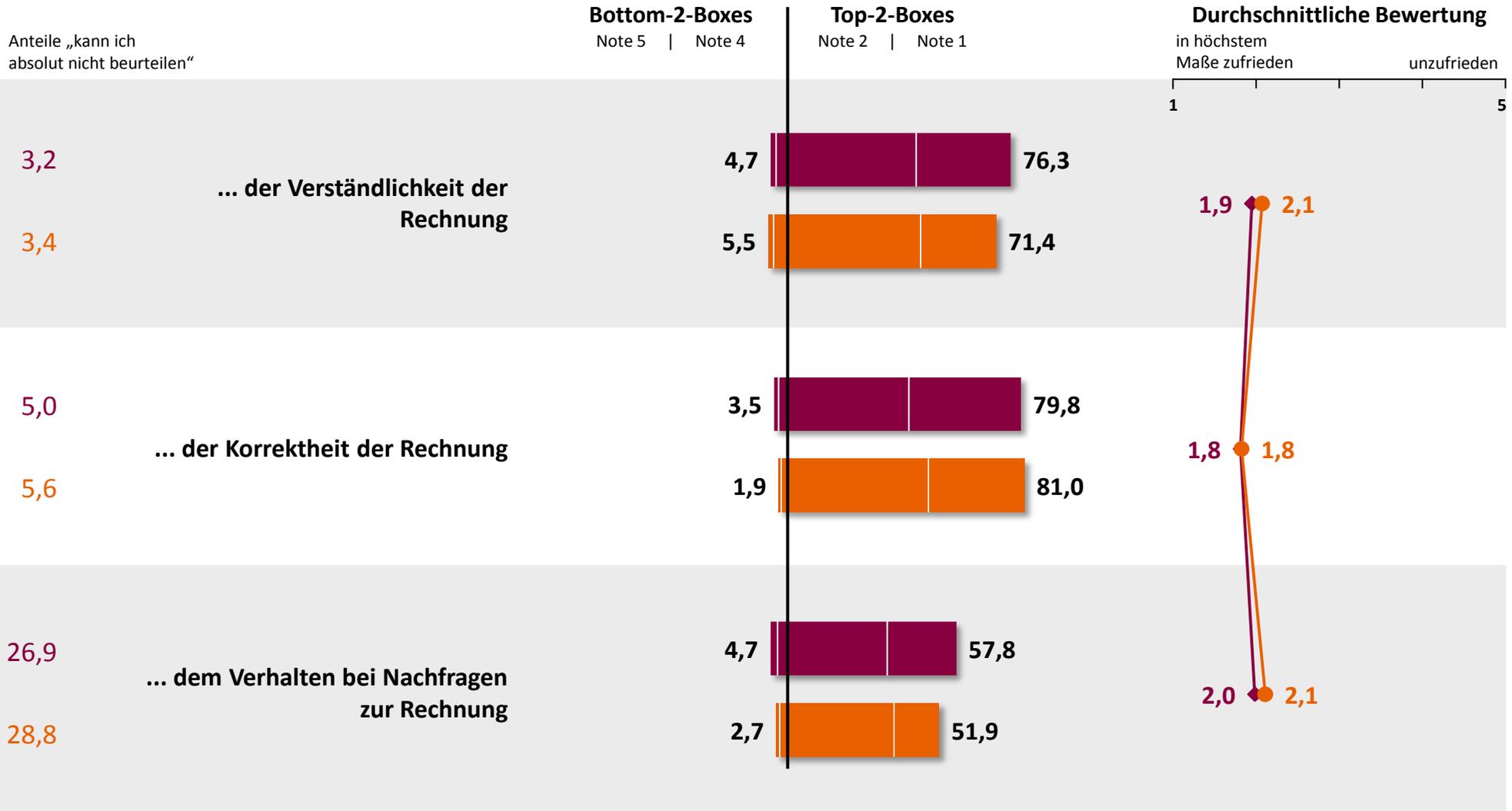
37,0

3,4

32,3

2,1

2,3



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

5,7

... der Transparenz der Preisgestaltung

8,9

9,7 | 58,1

9,6 | 52,7

2,3 | 2,4

13,3

... der Flexibilität bei der Vertragsgestaltung

17,8

8,4 | 50,2

7,3 | 43,7

2,3 | 2,5

19,1

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

18,7

7,9 | 49,0

5,8 | 46,4

2,3 | 2,4

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

12,0

... dem Angebot unterschiedlicher Tarife bei Ihrem Energieversorger*

*neu in Studie 2014

6,6 | 51,7

2,3

9,9

... der Attraktivität der angebotenen Tarife*

*neu in Studie 2014

9,3 | 49,8

2,4

10,3

... der Einfachheit und Transparenz der Tarife*

*neu in Studie 2014

9,7 | 49,7

2,4

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

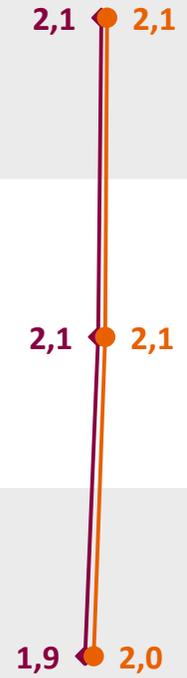
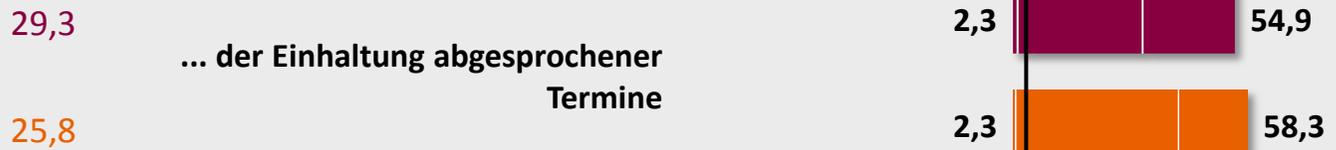
Note 5 | Note 4

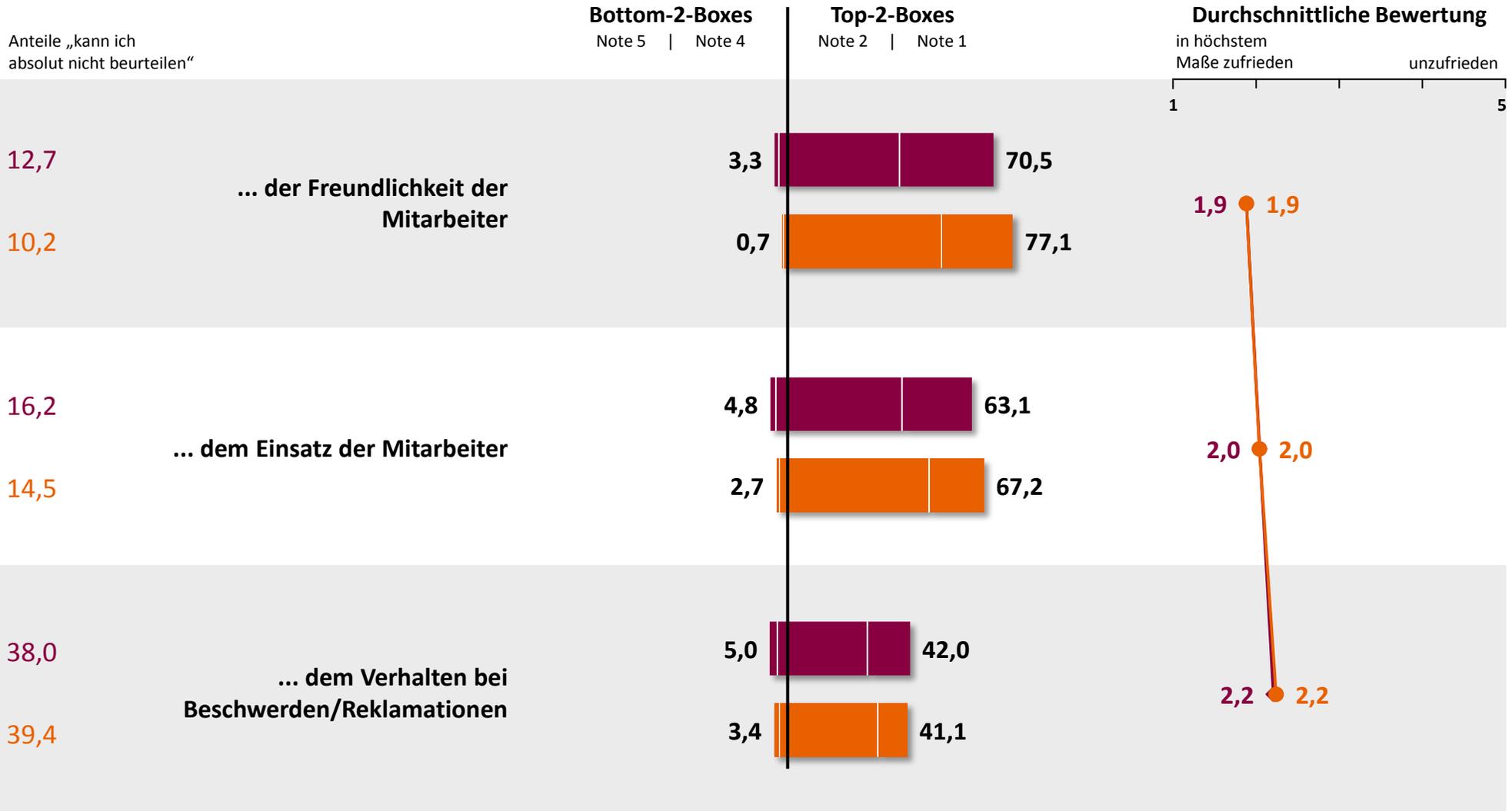
Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

in höchstem Maße zufrieden | unzufrieden
1 | 5





Frage 11: 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

20,2

... der Verständlichkeit von Beratungsleistungen Ihres Energieversorgers

4,4



52,1

21,4

2,2



53,0

2,2

2,2

20,7

... der Beratungskompetenz Ihres Energieversorgers allgemein

3,8



56,0

22,0

1,9



53,1

2,1

2,2

26,4

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

4,7



47,7

32,6

4,1



39,8

2,2

2,3

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

21,1

... dem Umfang des Beratungs- und Dienstleistungsangebotes

24,3

4,4



51,2

3,1



46,2

2,2 | 2,3

21,2

... der Qualität des Beratungs- und Dienstleistungsangebot

24,6

4,1



53,2

2,8



46,1

2,2 | 2,3

20,9

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

17,7

16,5



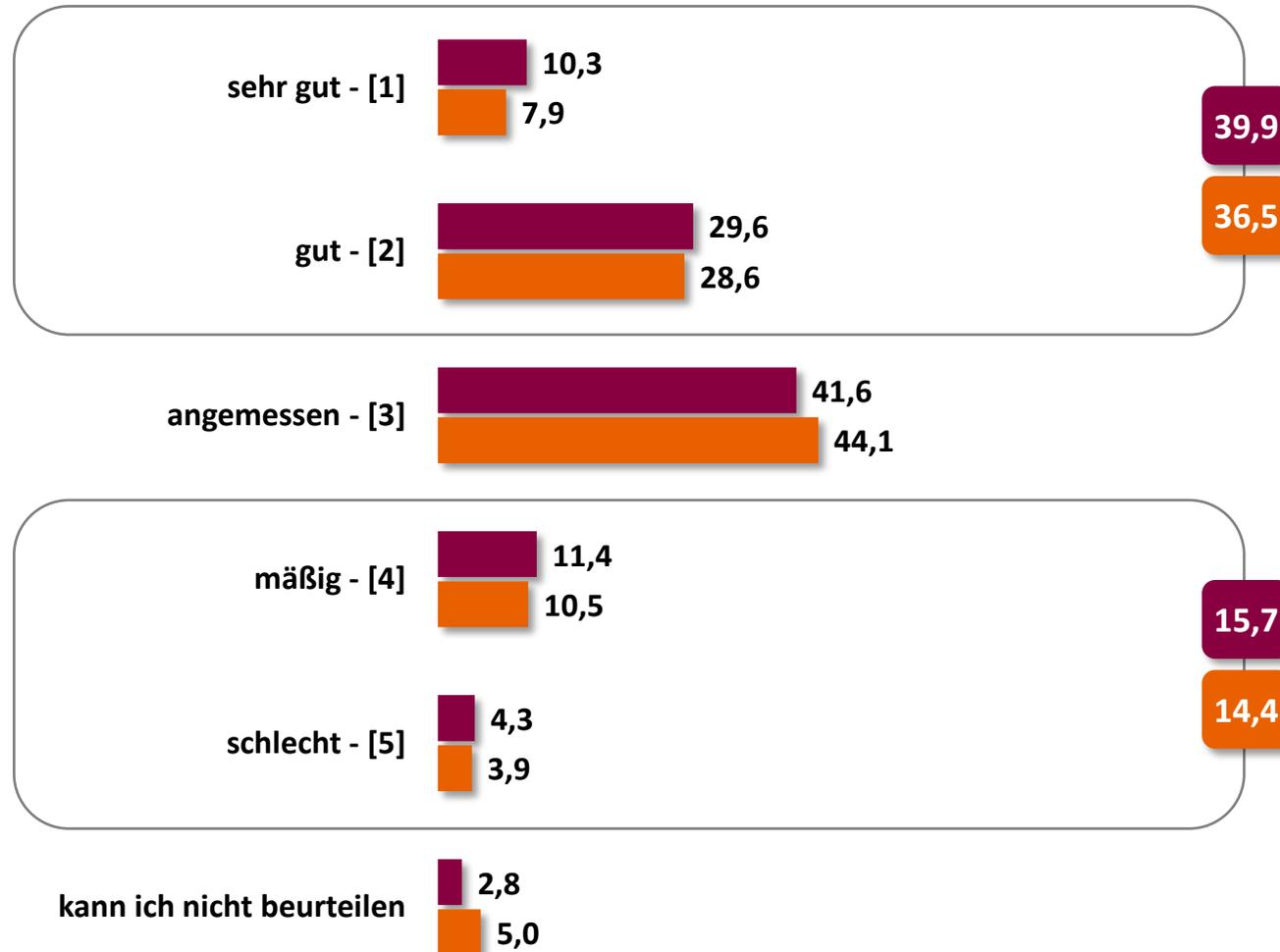
37,3

21,3



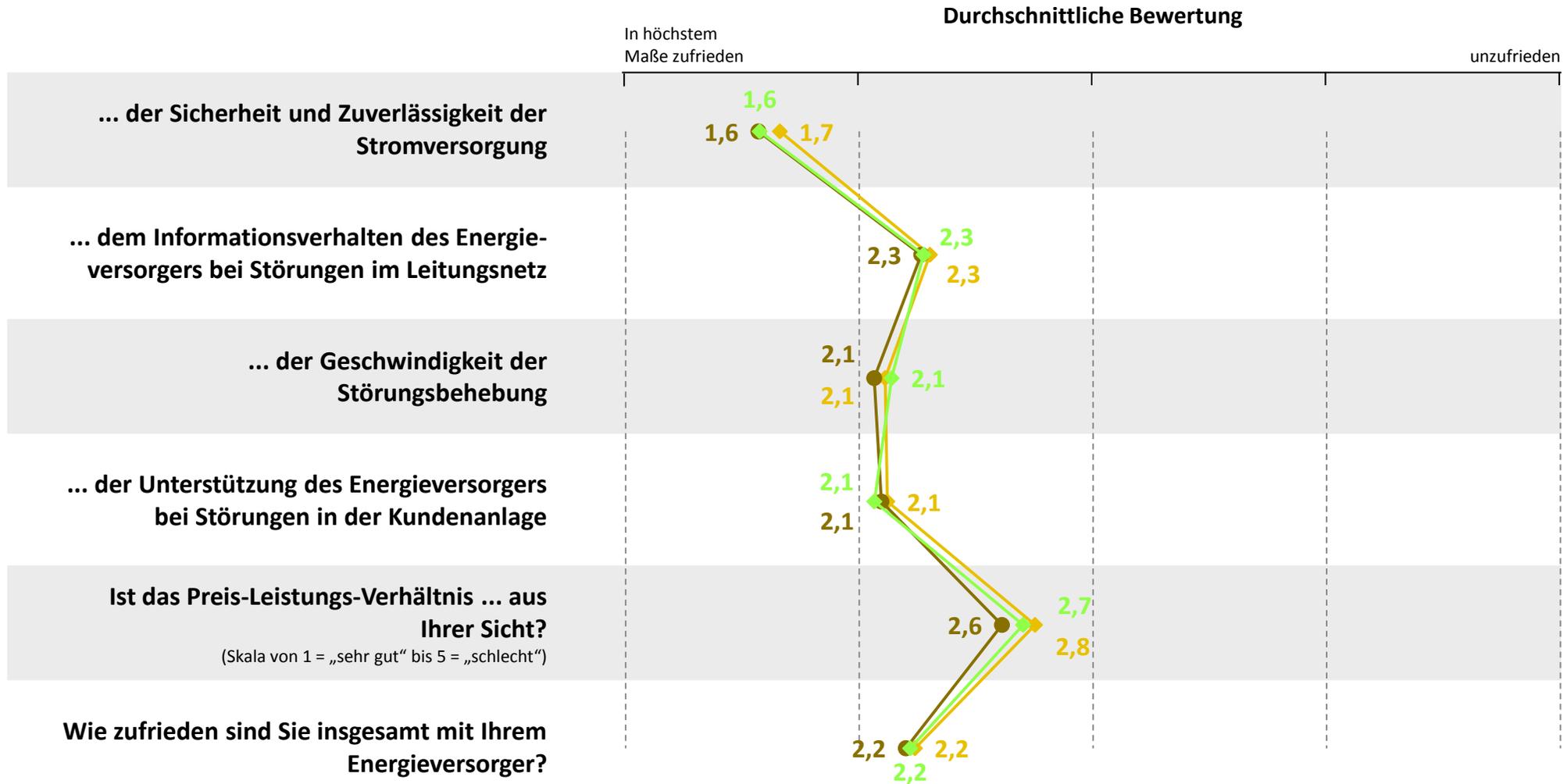
31,0

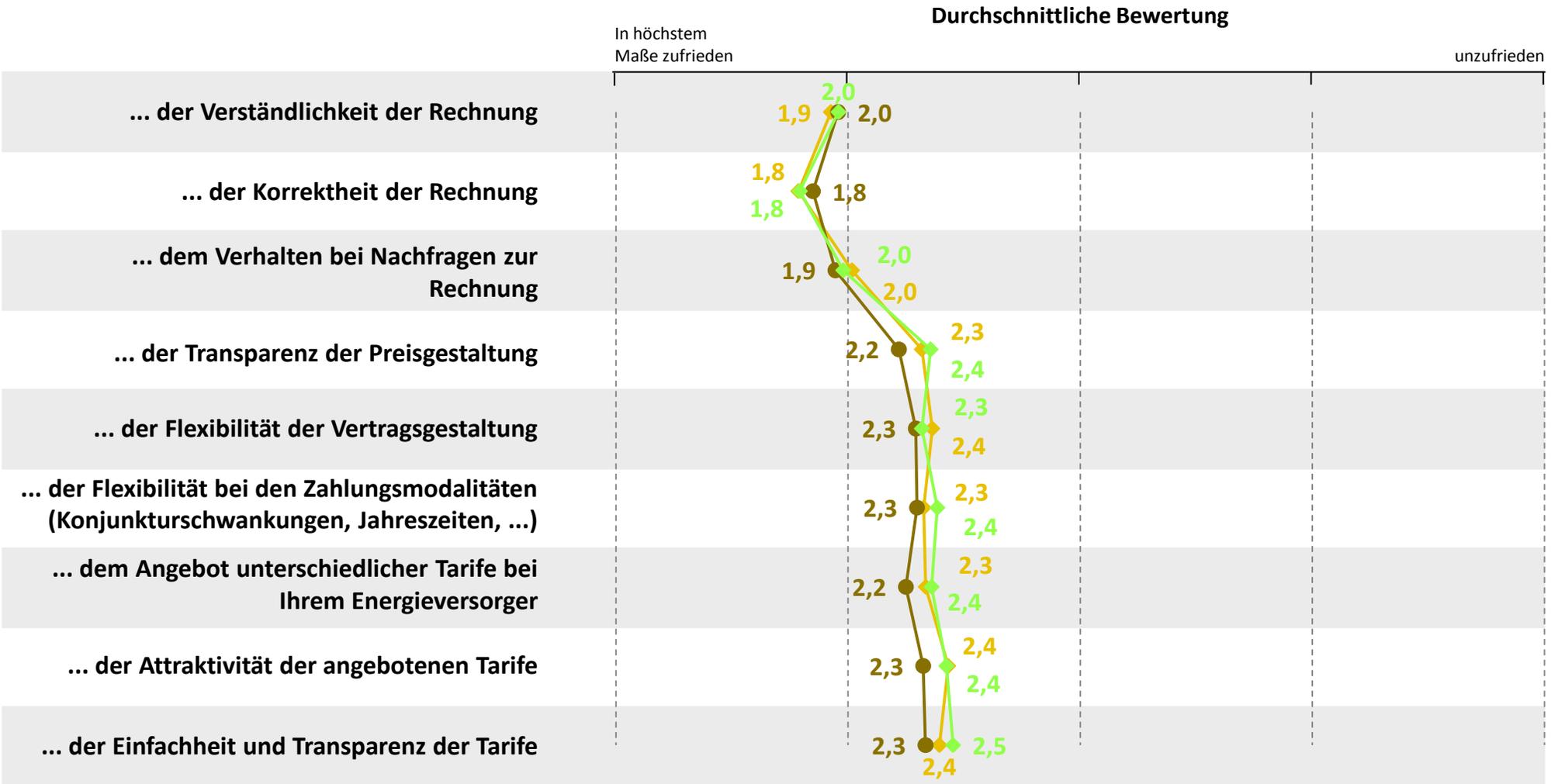
2,6 | 2,9



Frage 12: 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 ...?

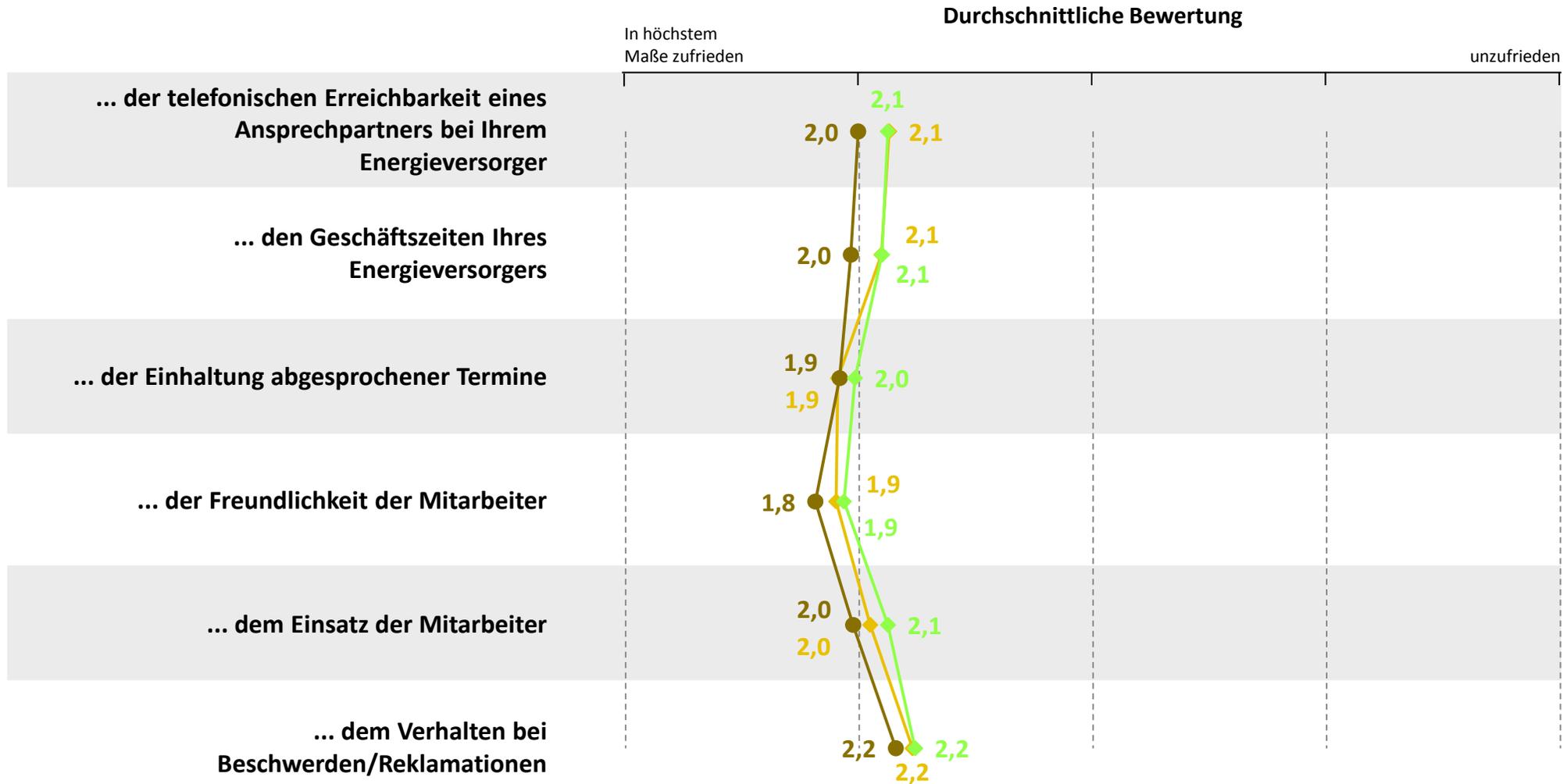
Angaben in %





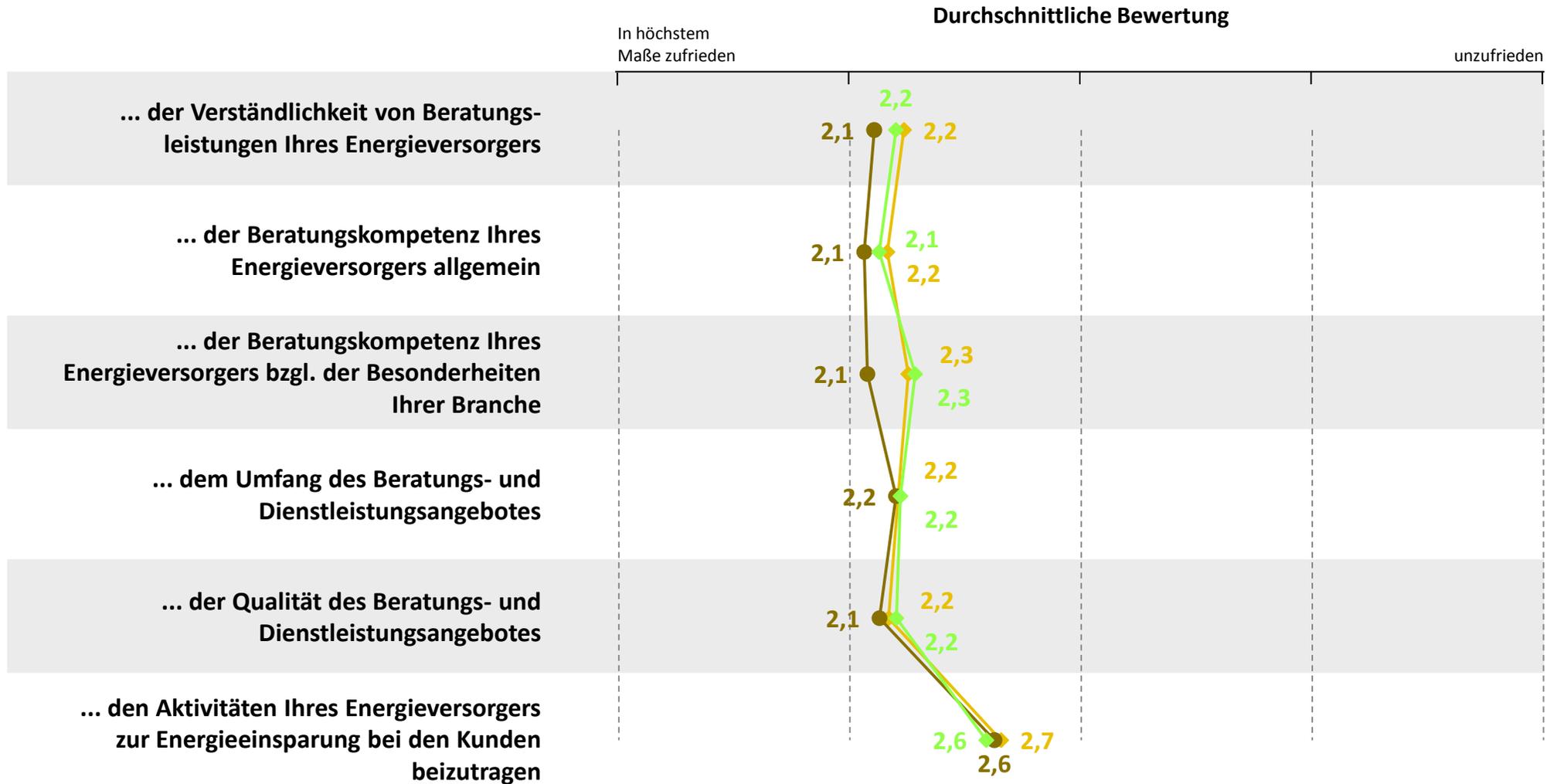
Frage 11: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte



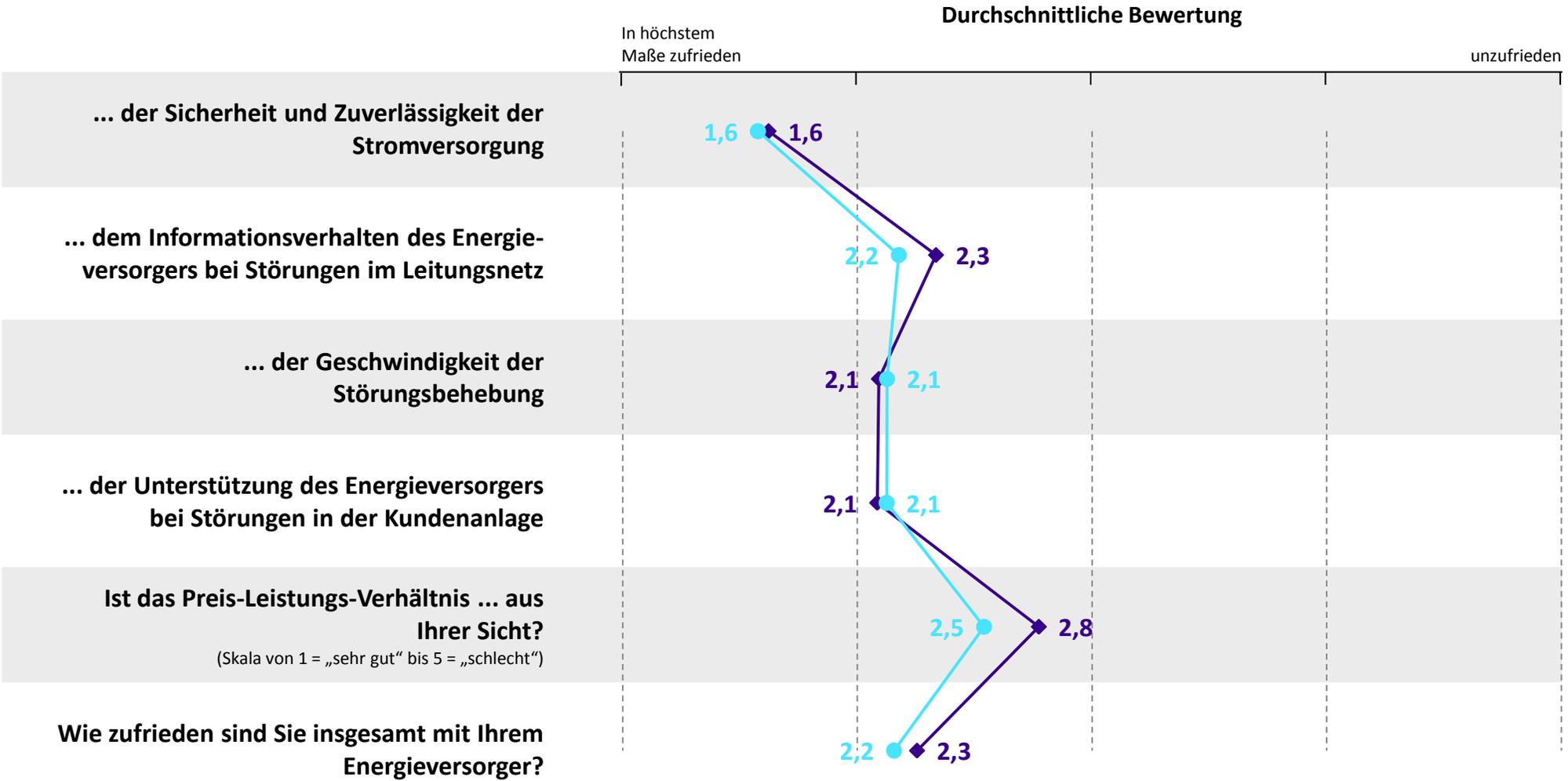
Frage 11: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

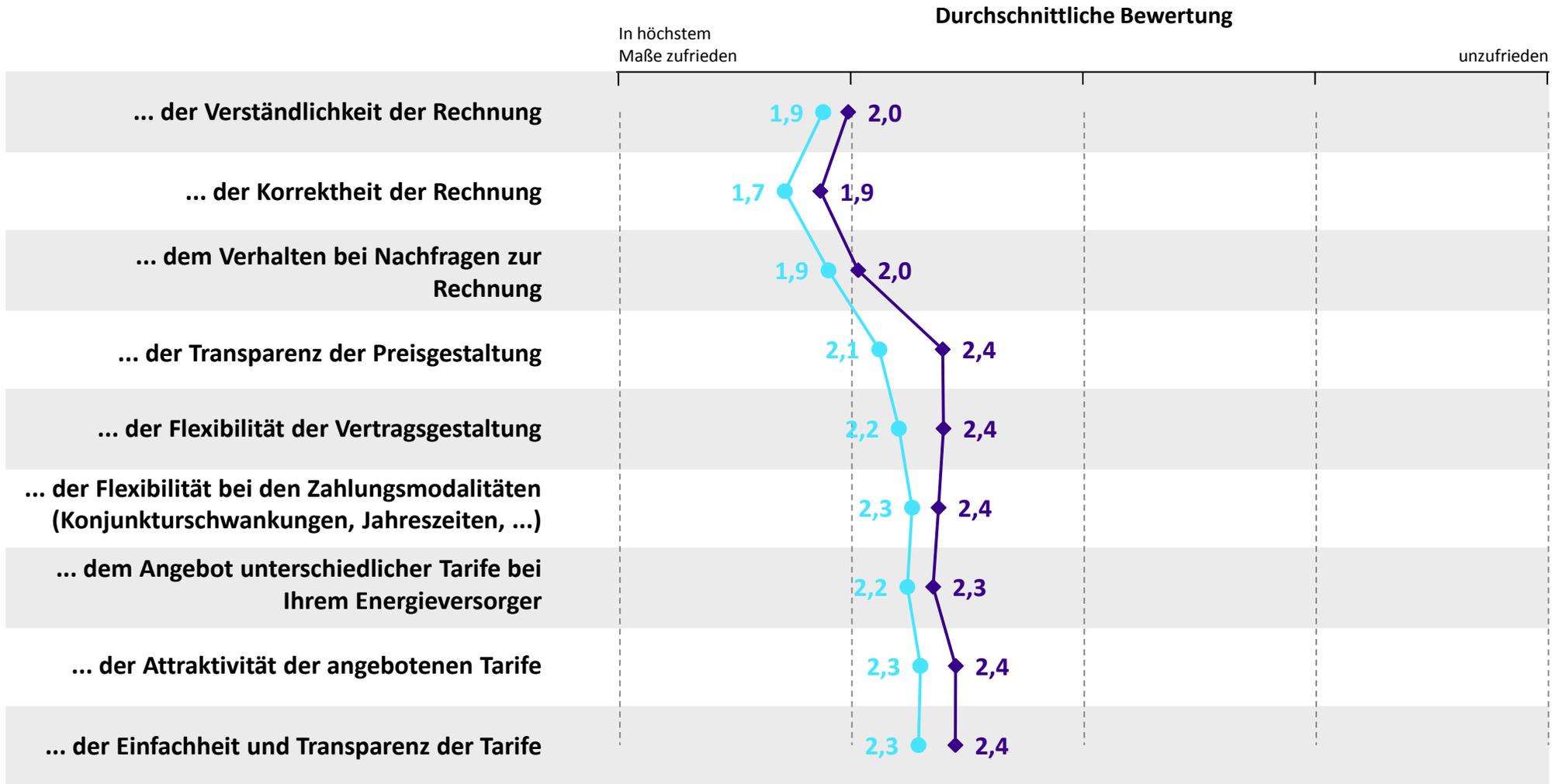
Durchschnittswerte



Frage 11: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

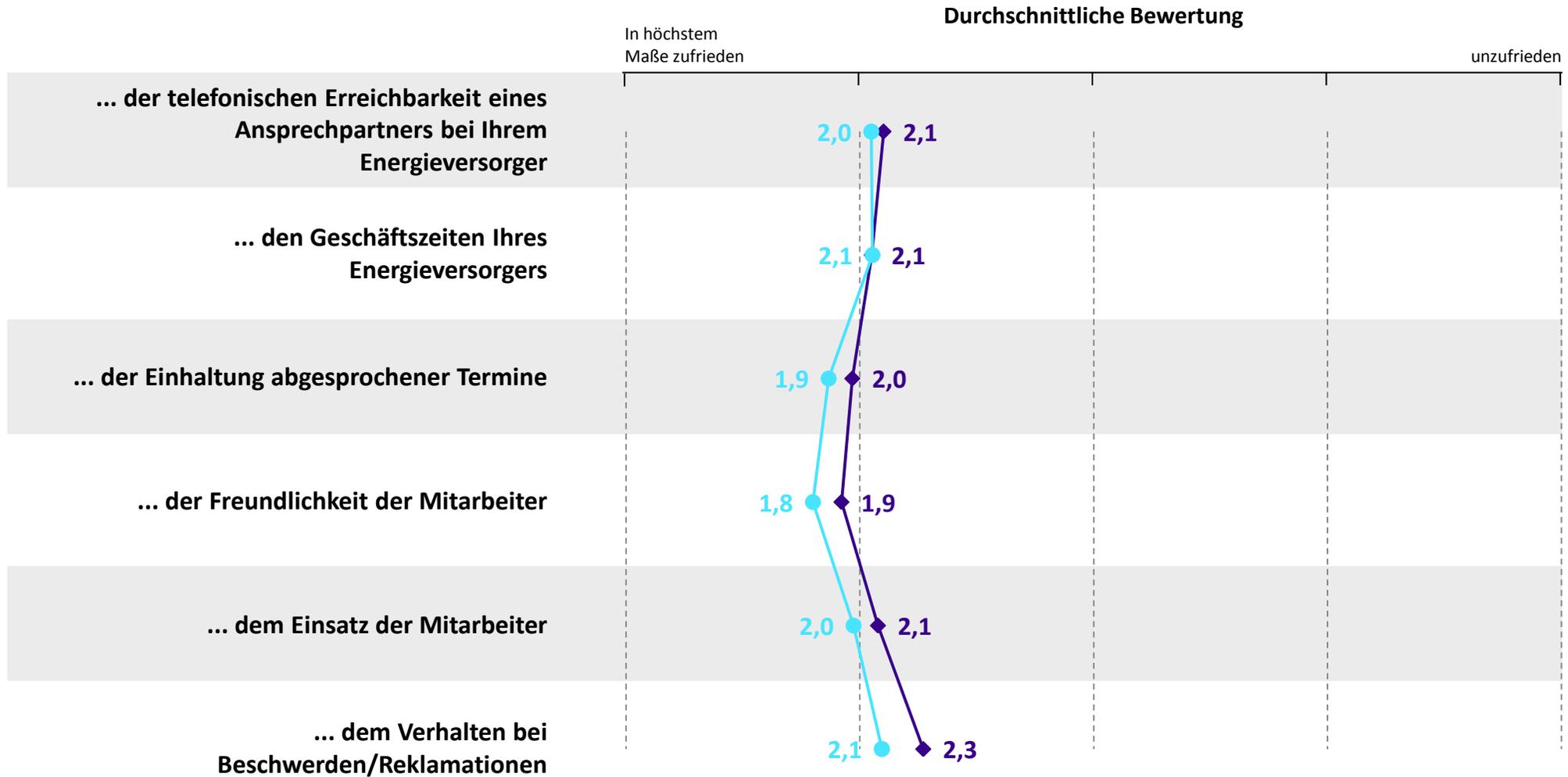
Durchschnittswerte





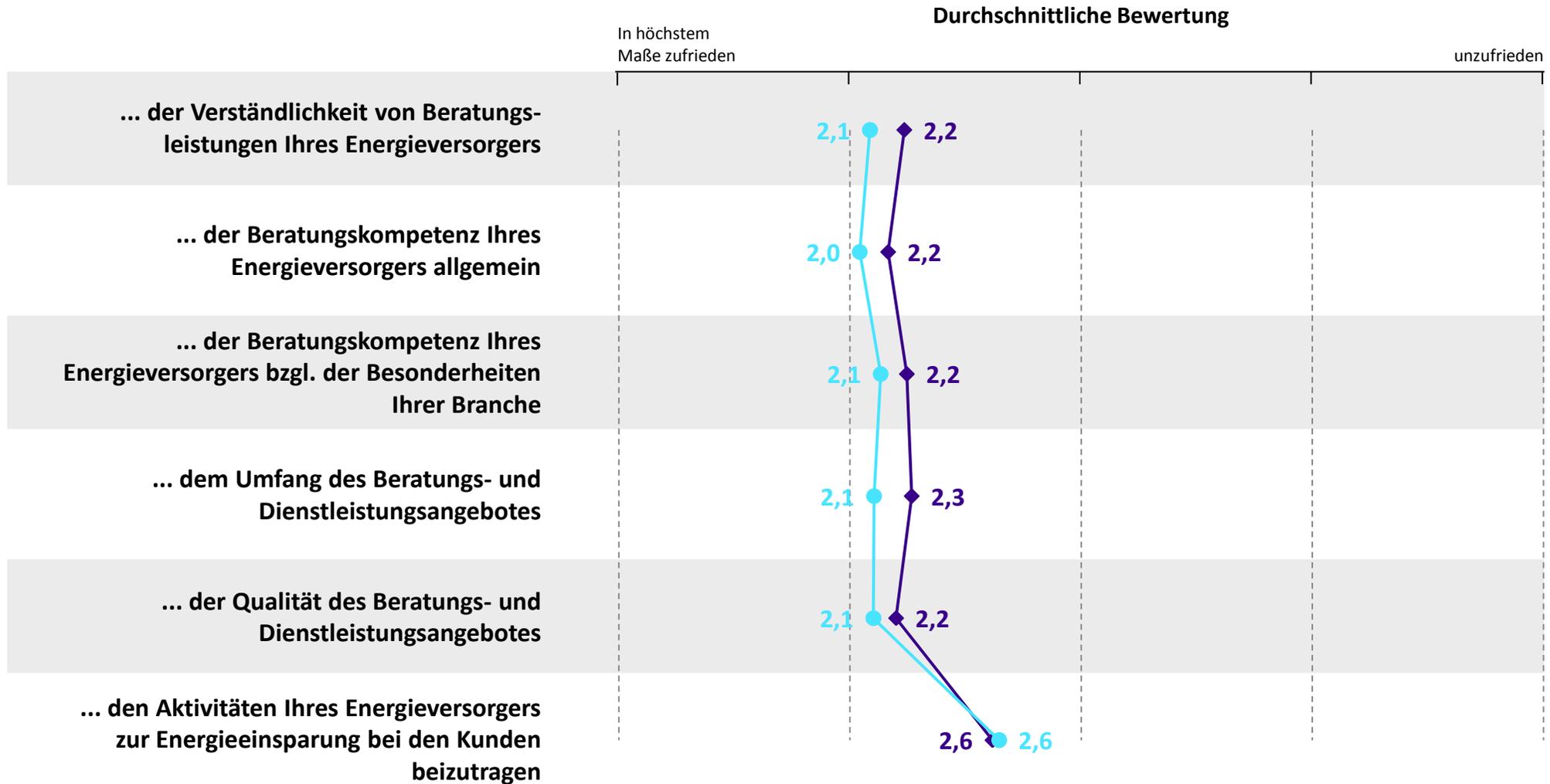
Frage 11: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte



Frage 11: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

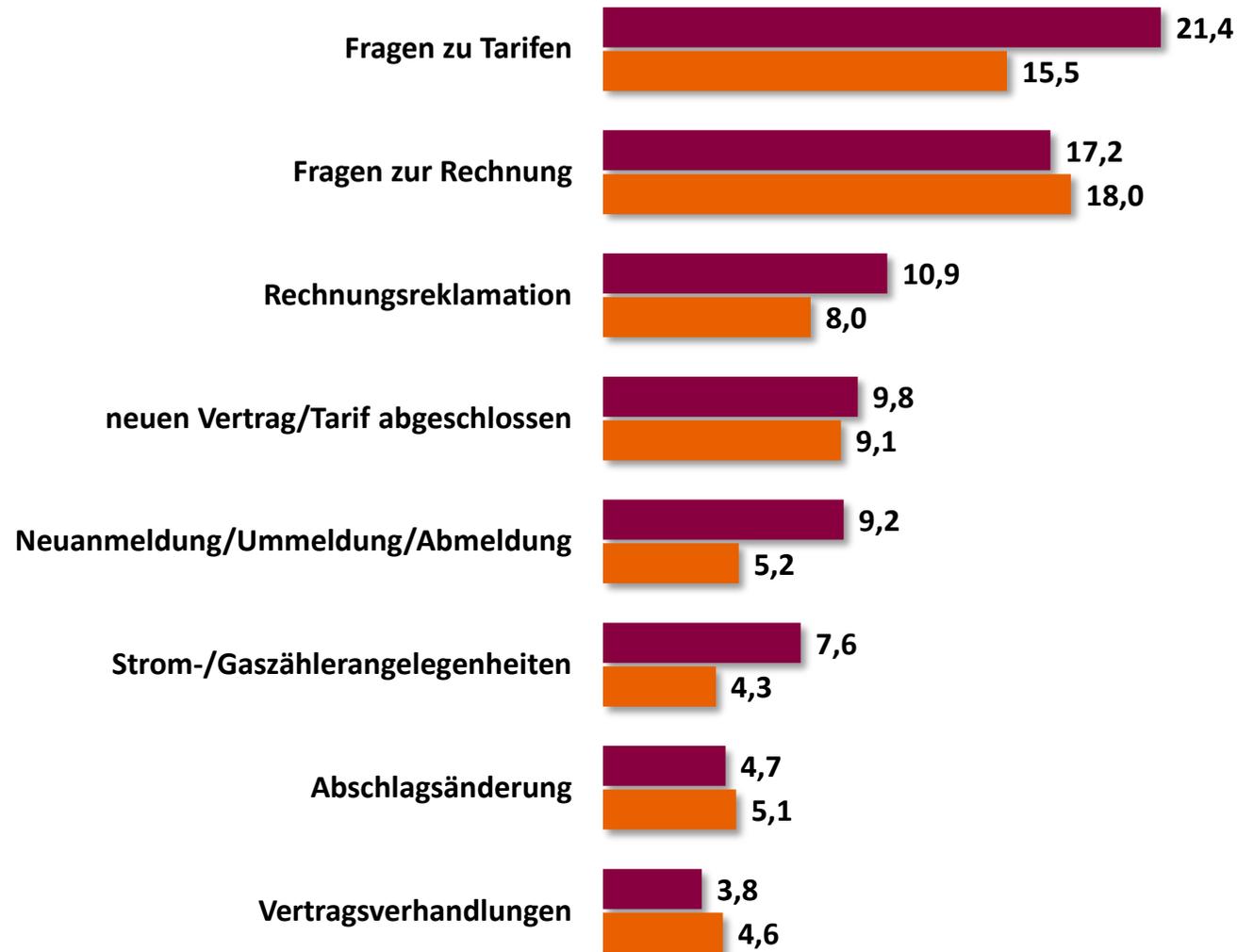
Durchschnittswerte



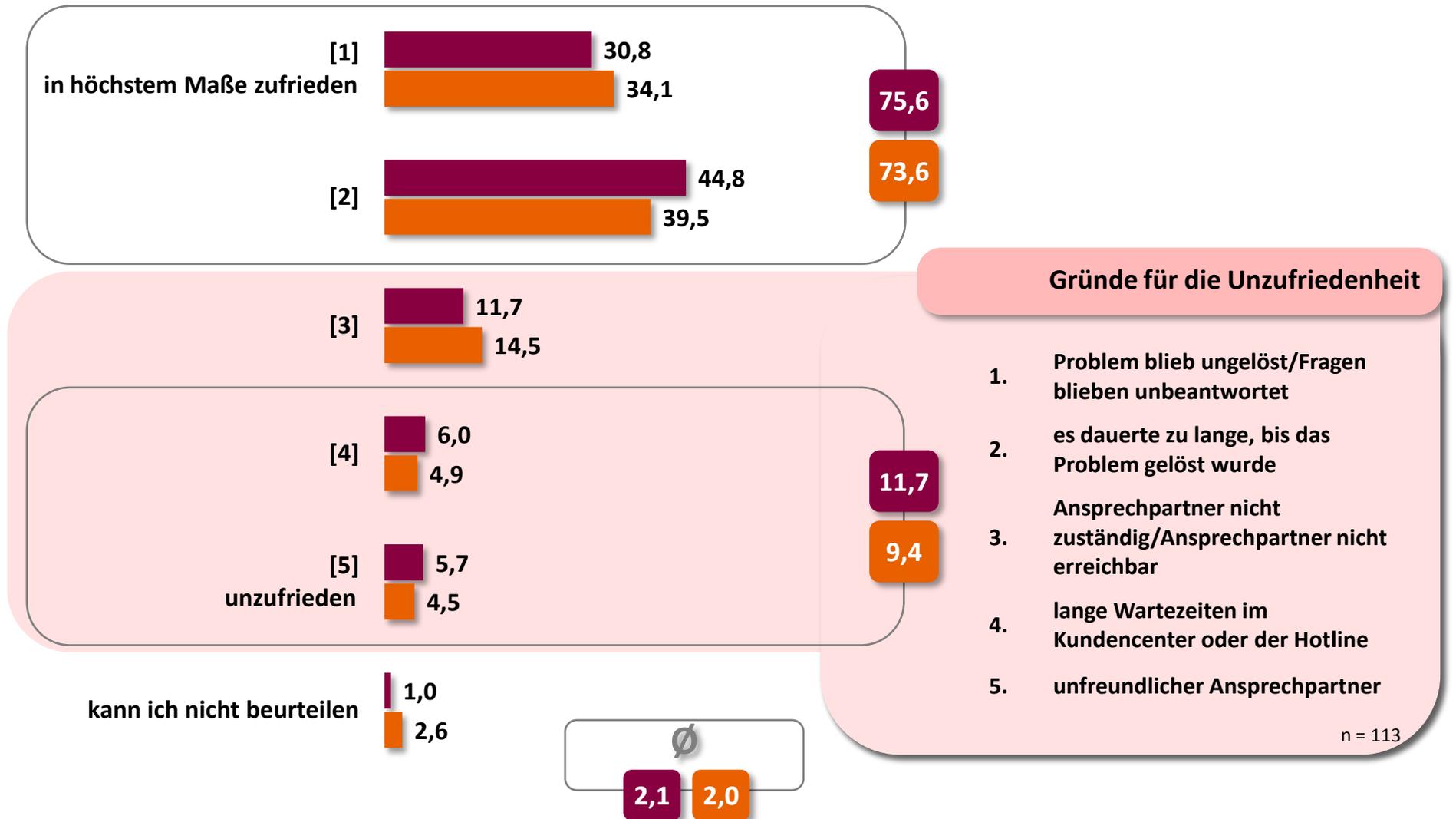
Frage 11: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Durchschnittswerte



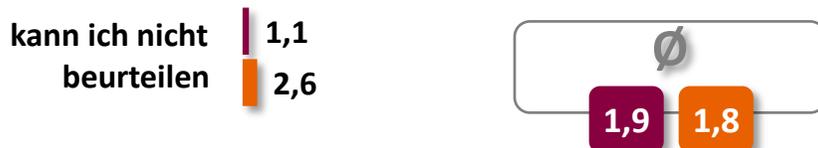
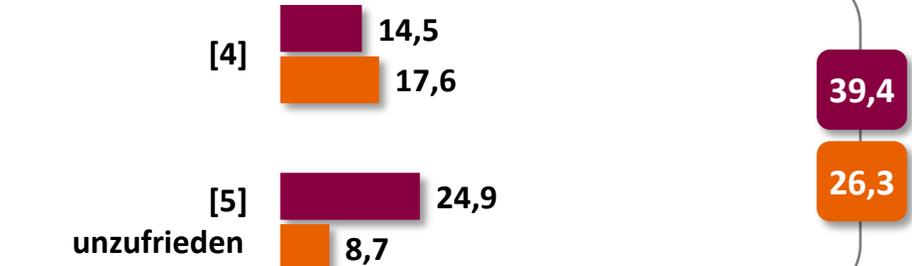
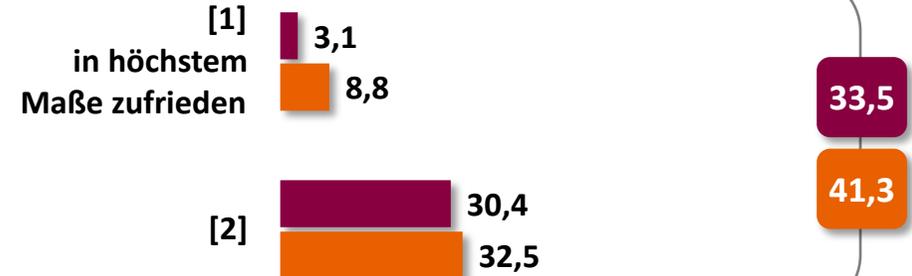
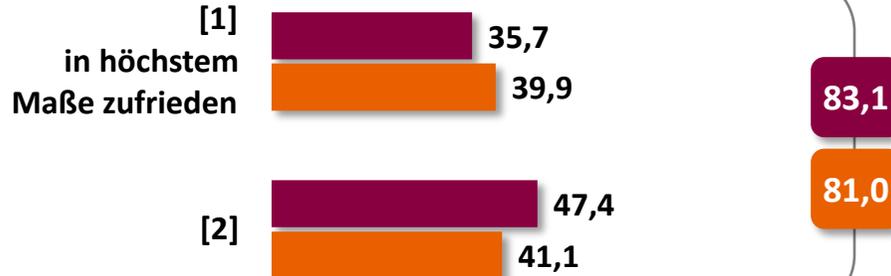


Frage 10.5: Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?



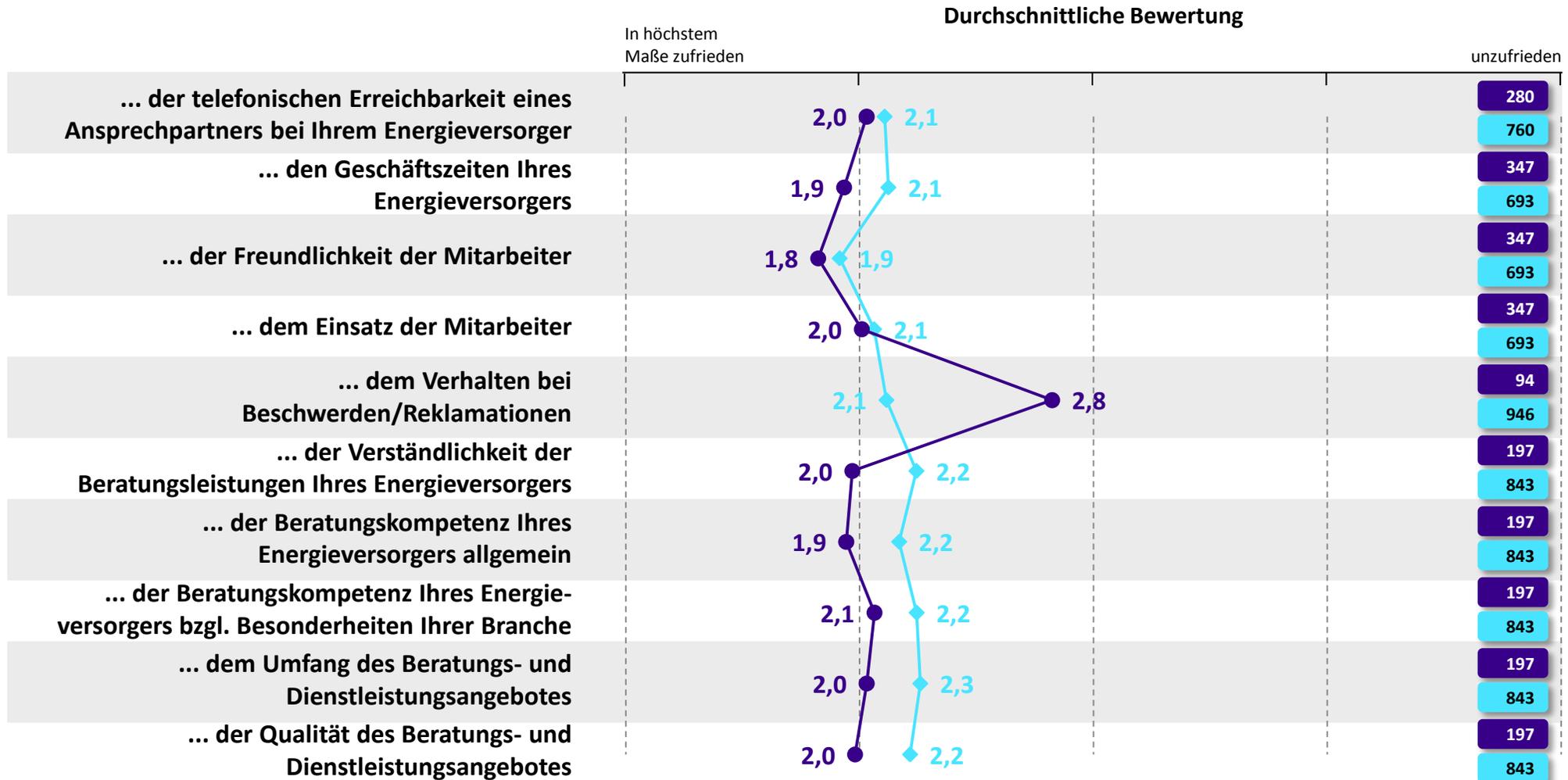
Anfrage/anderer Grund

Beschwerde



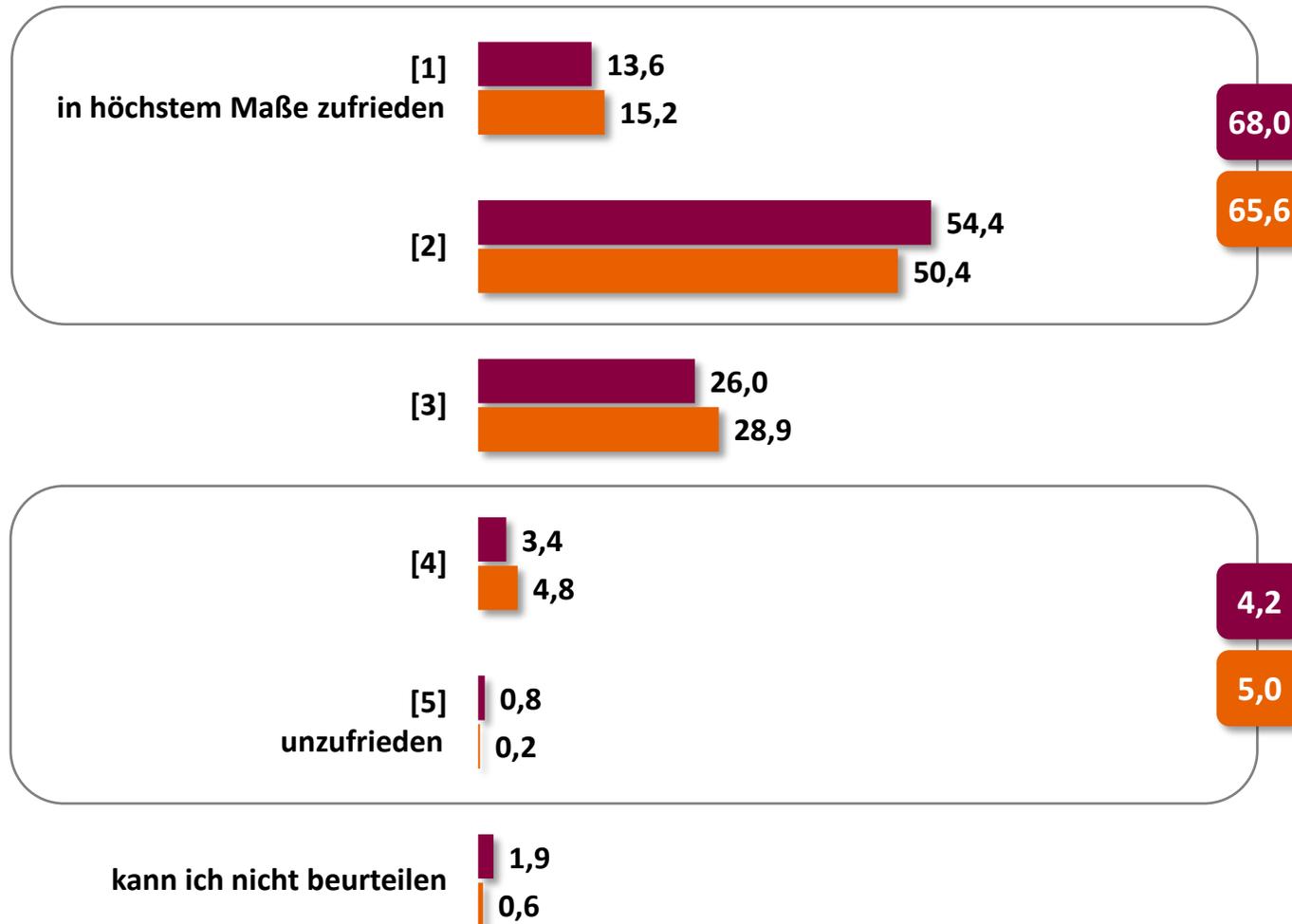
Frage 10.6: Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?

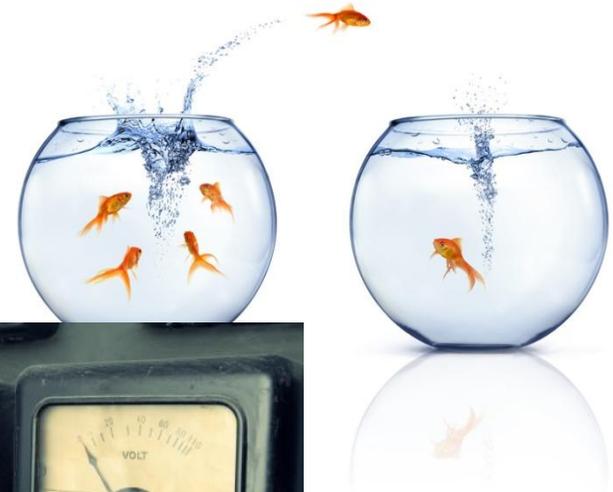
Angaben in %



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



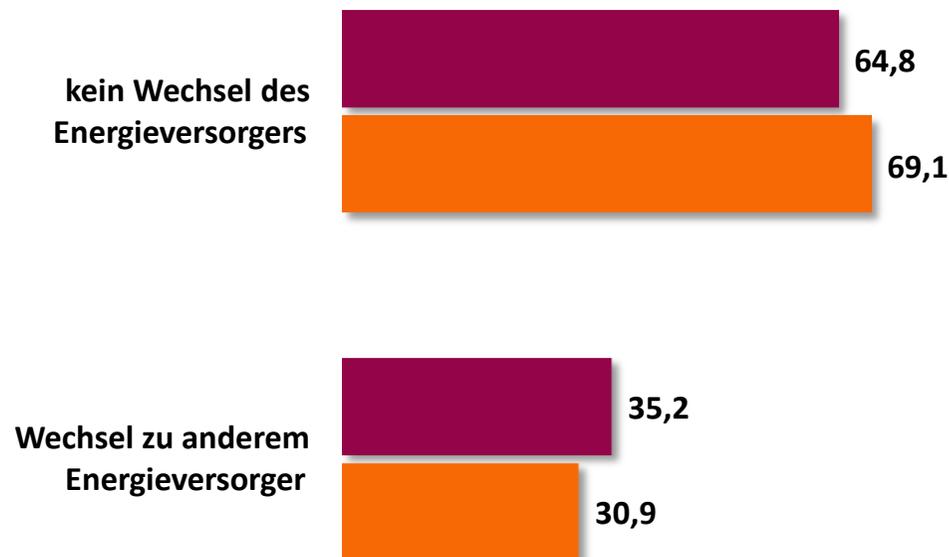


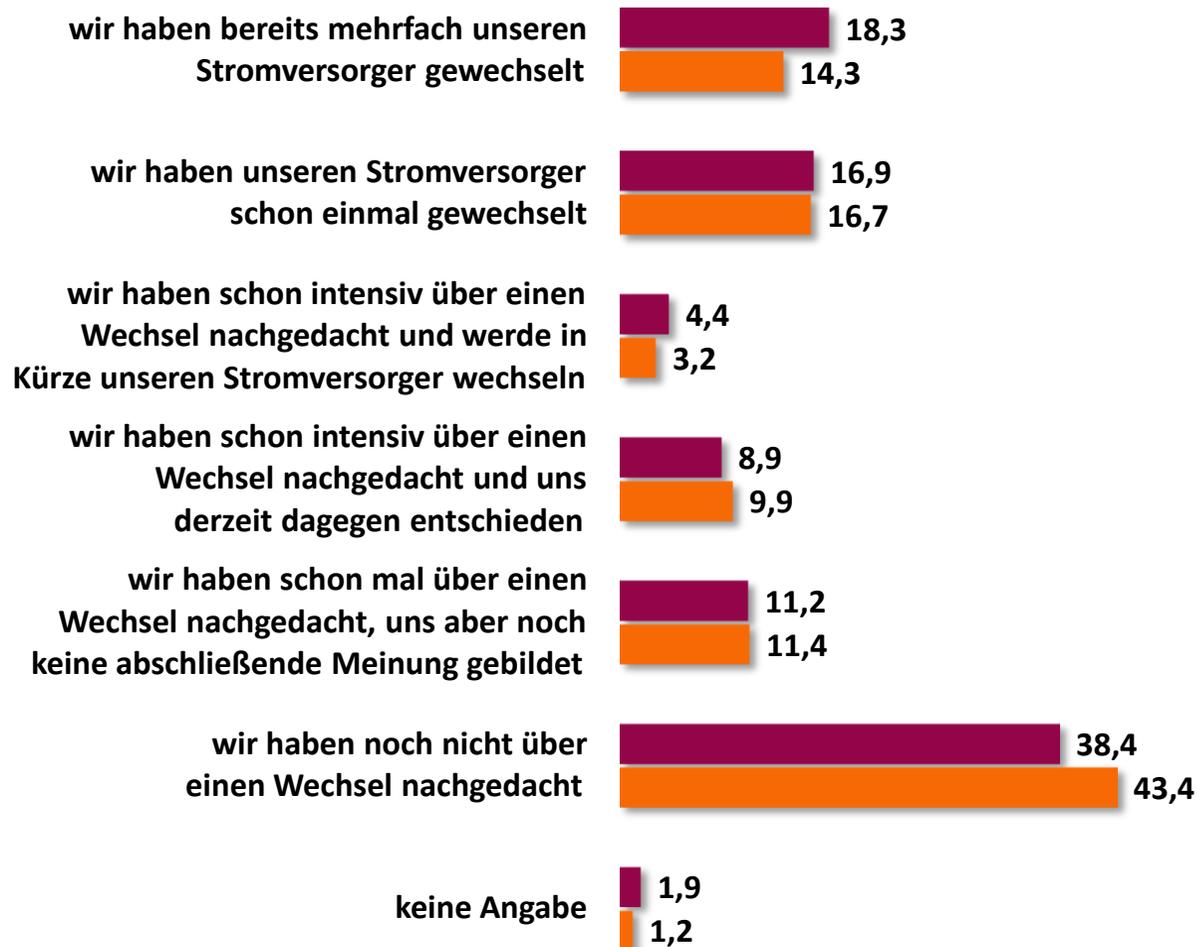
Zur Ermittlung der exakten Wechselquote werden neben der Frage nach einem bereits erfolgten Versorgerwechsel verschiedene Kontrollfragen gestellt, da Kunden häufig einen Tarif-, Vertrags- oder Markenwechsel irrtümlich mit einem tatsächlichen Wechsel des Energieversorgers gleichsetzen. Die Kontrollfragen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

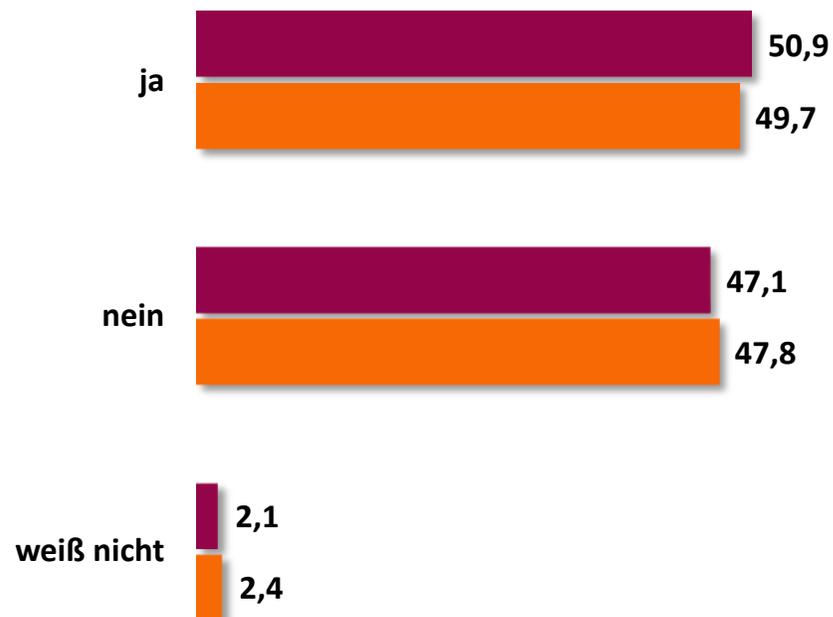
Das folgende Diagramm zeigt die aktuelle, bereinigte Wechselquote:





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):

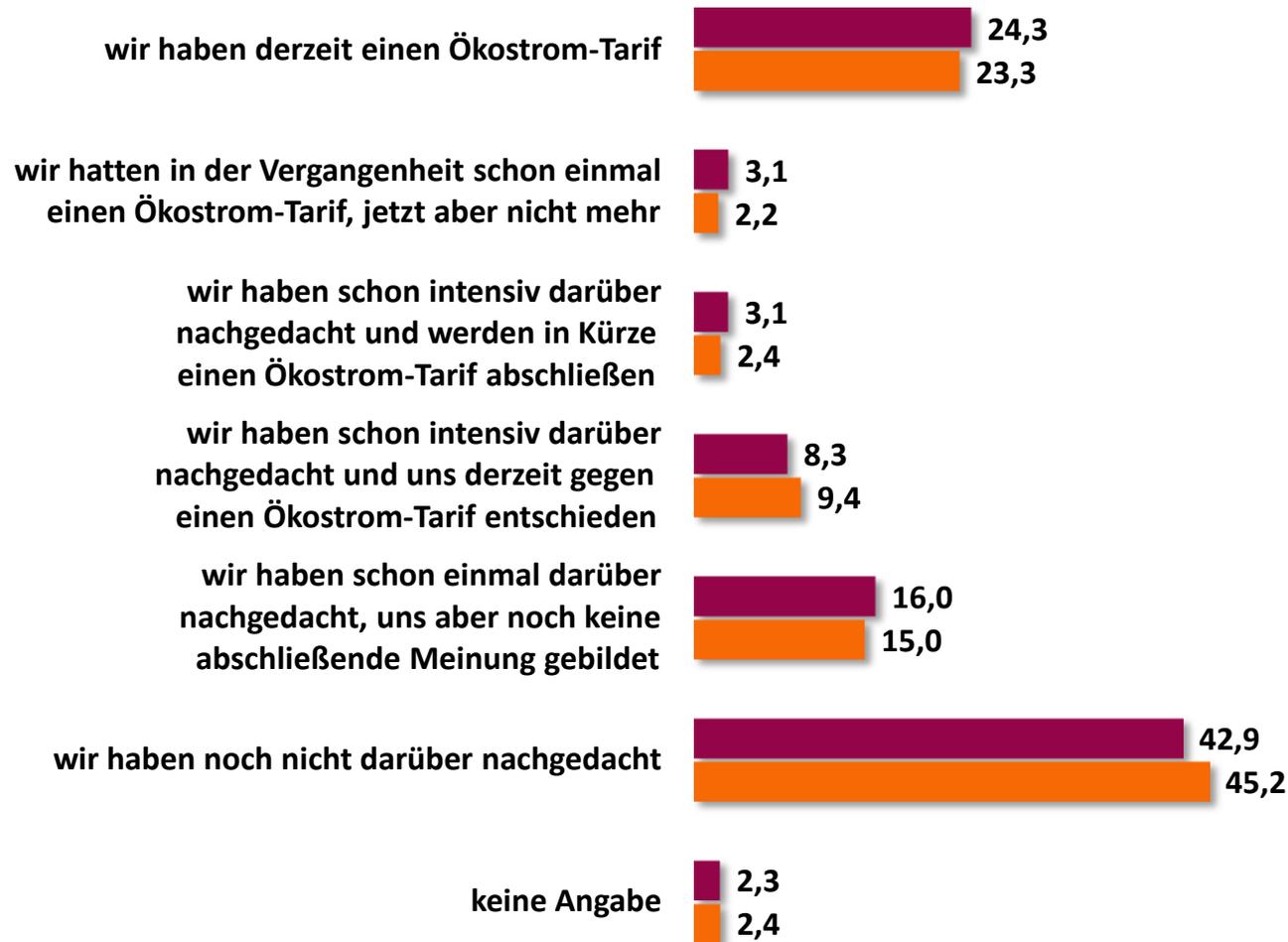
	Mehrfach- wechsler	Einfachwechsler	Zukünftige Wechsler	Wechsel- ablehner	Wechsel- unschlüssige	Wechsel- uninteressierte
Tarifwechsel	52,0 (n = 99)	40,6 (n = 72)	64,6 (n = 29)	69,3 (n = 64)	54,0 (n = 63)	47,5 (n = 189)
kein Tarifwechsel	47,5 (n = 90)	59,4 (n = 105)	35,4 (n = 16)	30,0 (n = 28)	44,9 (n = 52)	49,5 (n = 197)

An 100 fehlende Prozent: weiß nicht/keine Angabe

— auffällige Unterschiede —

Frage SWI 10: 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?

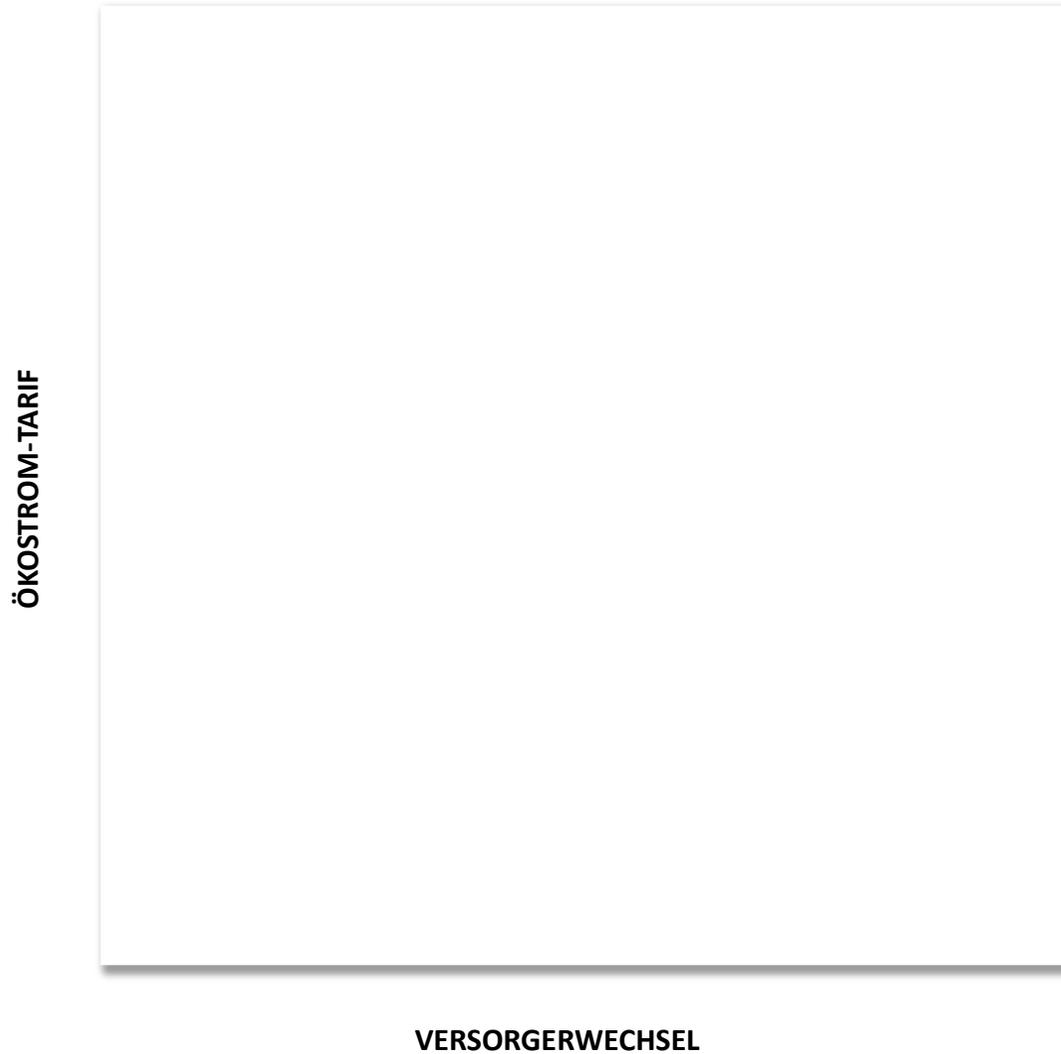
Angaben in %



Frage SWI 11: 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 %

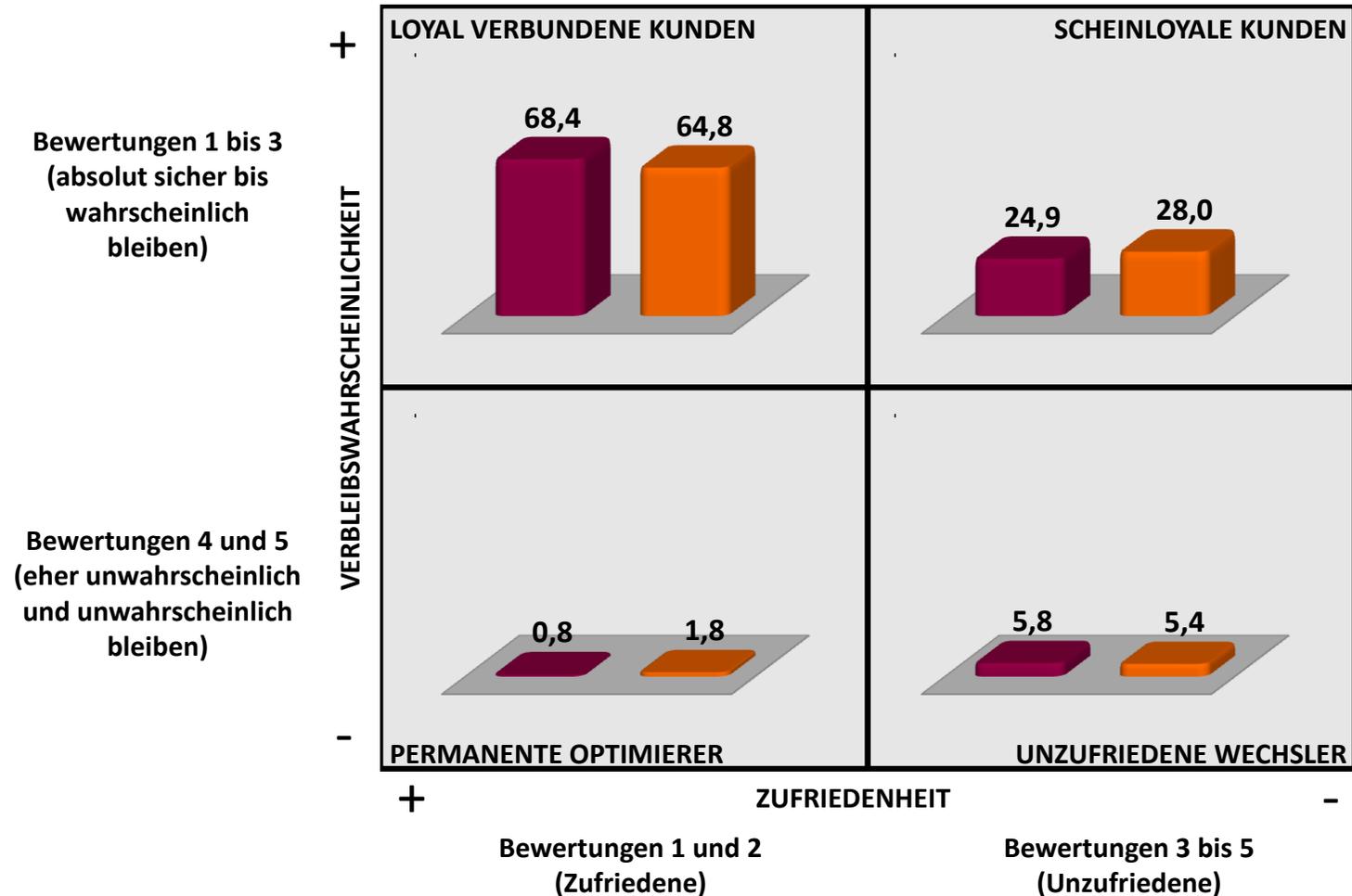
Gegenüberstellung des Versorgerwechsels und der Wahl eines Ökostrom-Tarifs

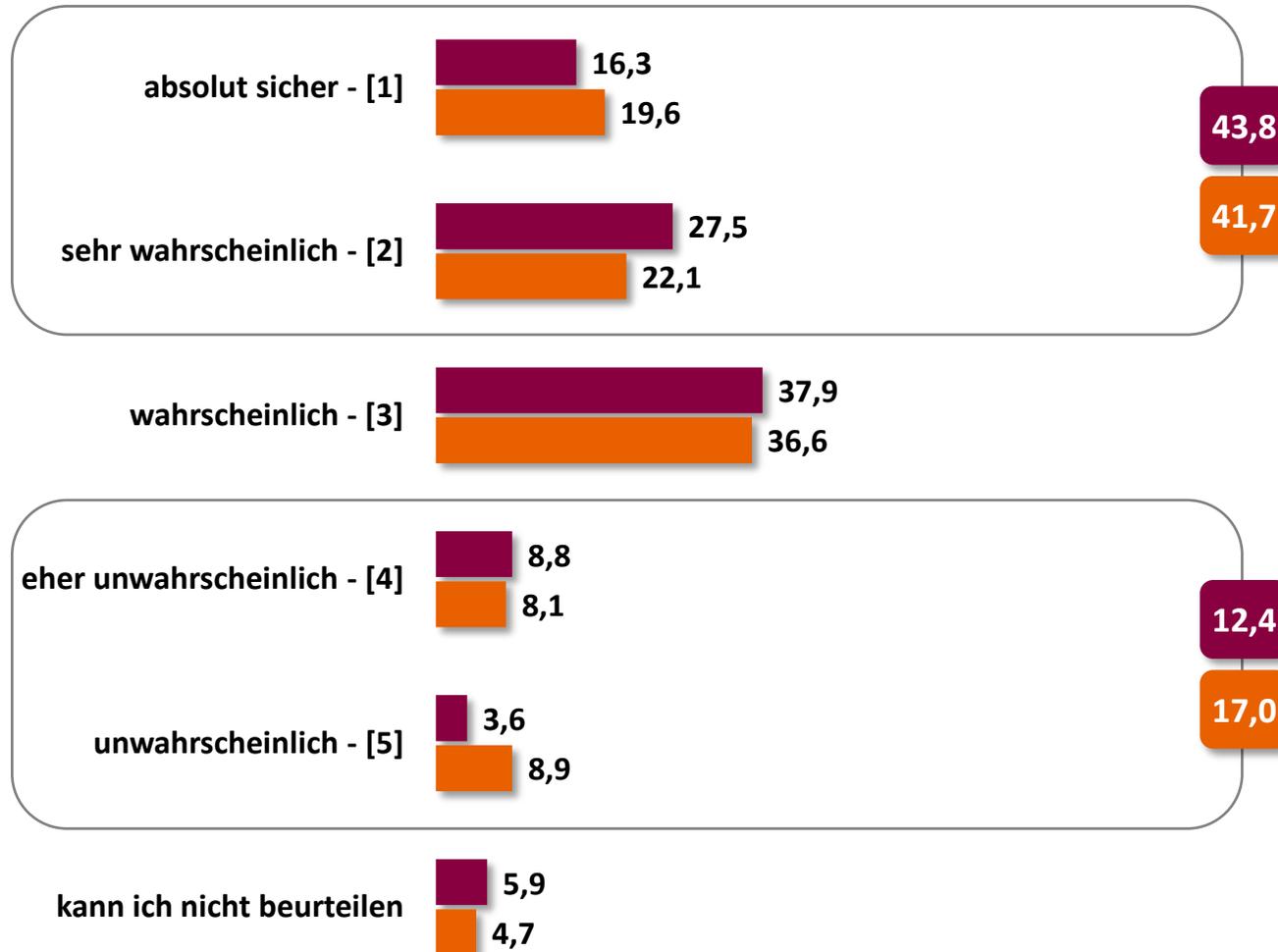


An 100 fehlende Prozent: keine Angabe

Angaben in %

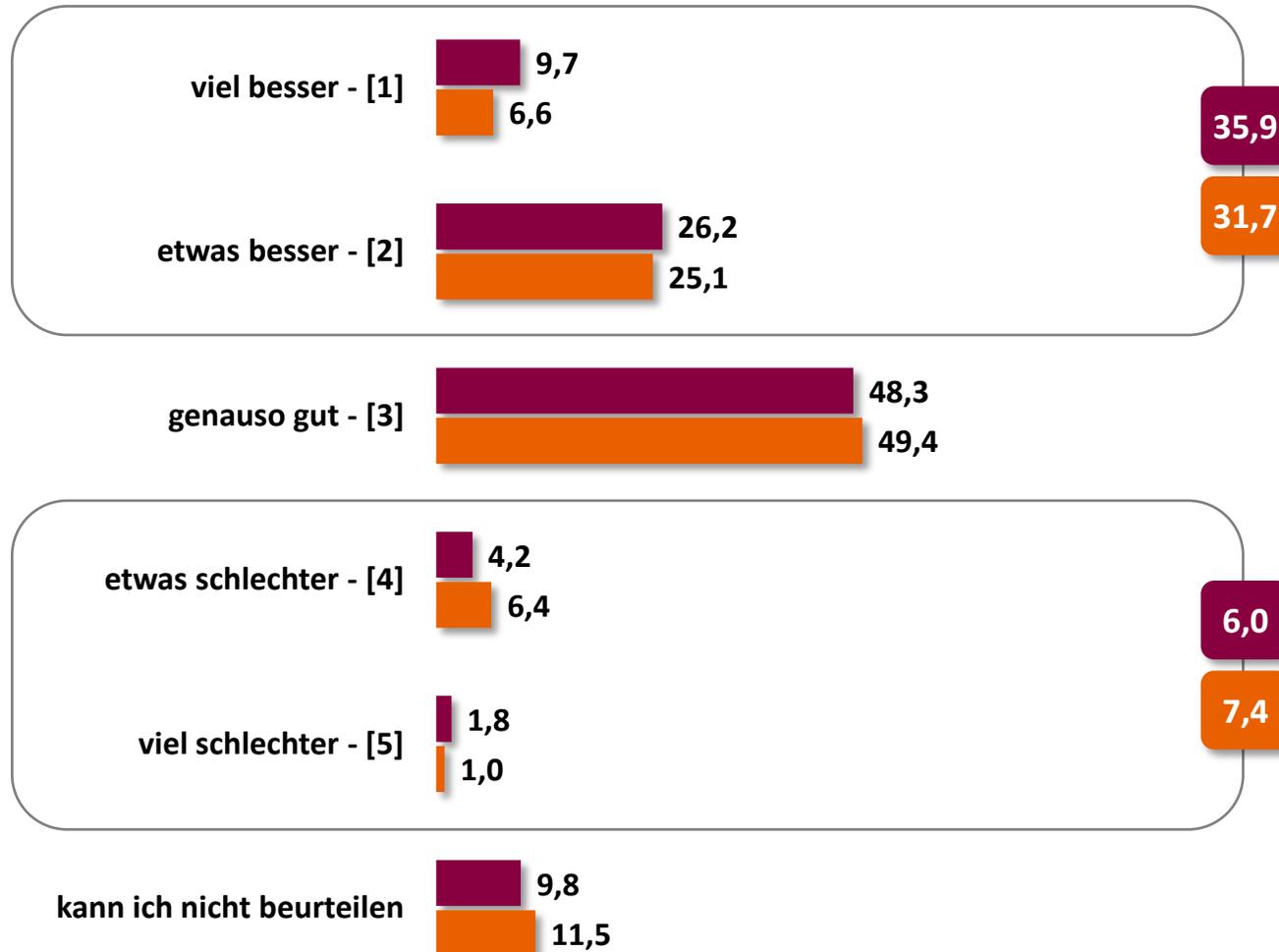
Anhand der Gesamtzufriedenheit und der Wahrscheinlichkeit des Verbleibs können vier unterschiedlich stark gebundene Kundengruppen der Energieversorger abgeleitet werden.



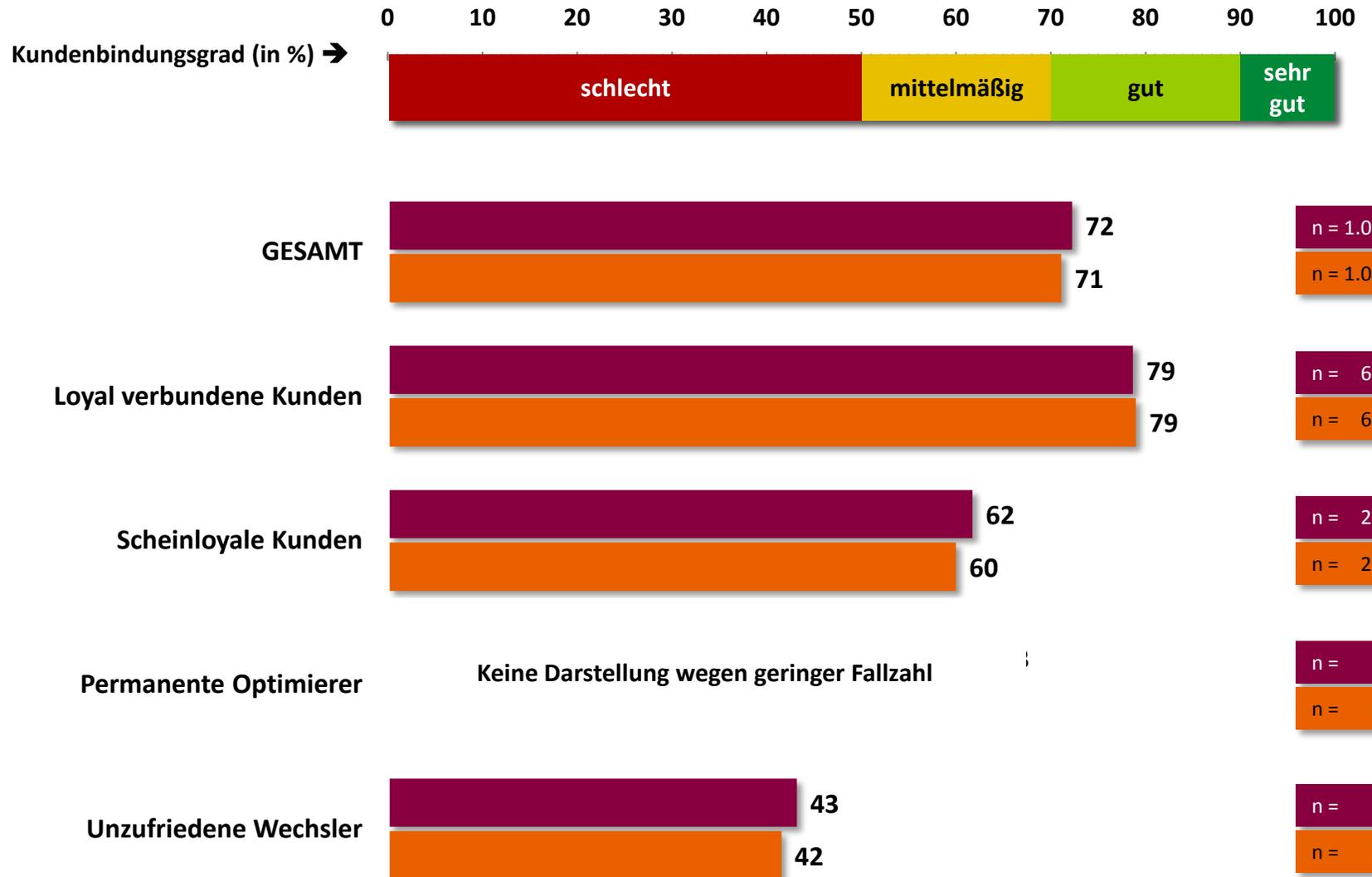


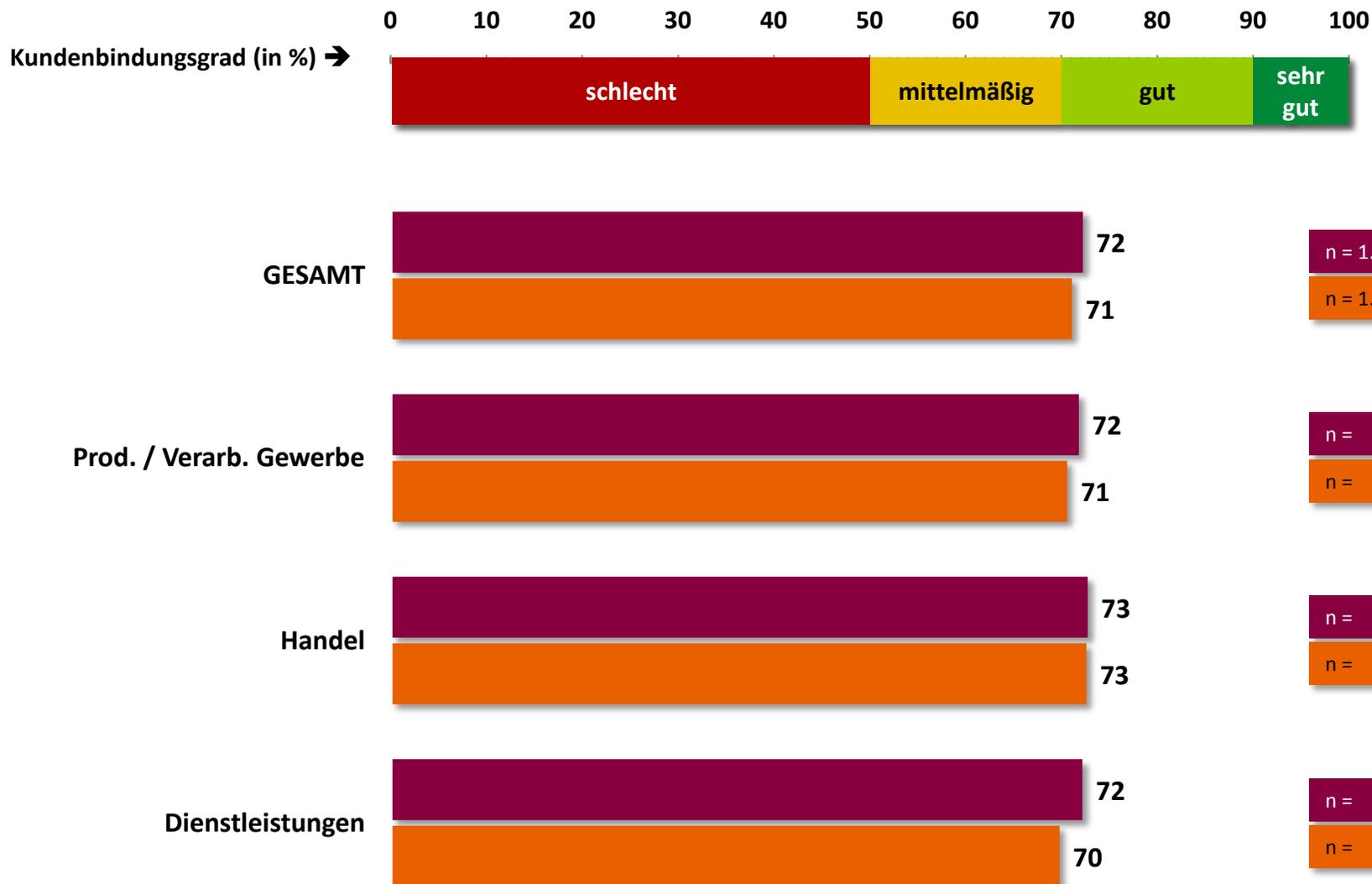
Frage 15: Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger empfehlen würden? Wäre es ...?

Angaben in %









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“)

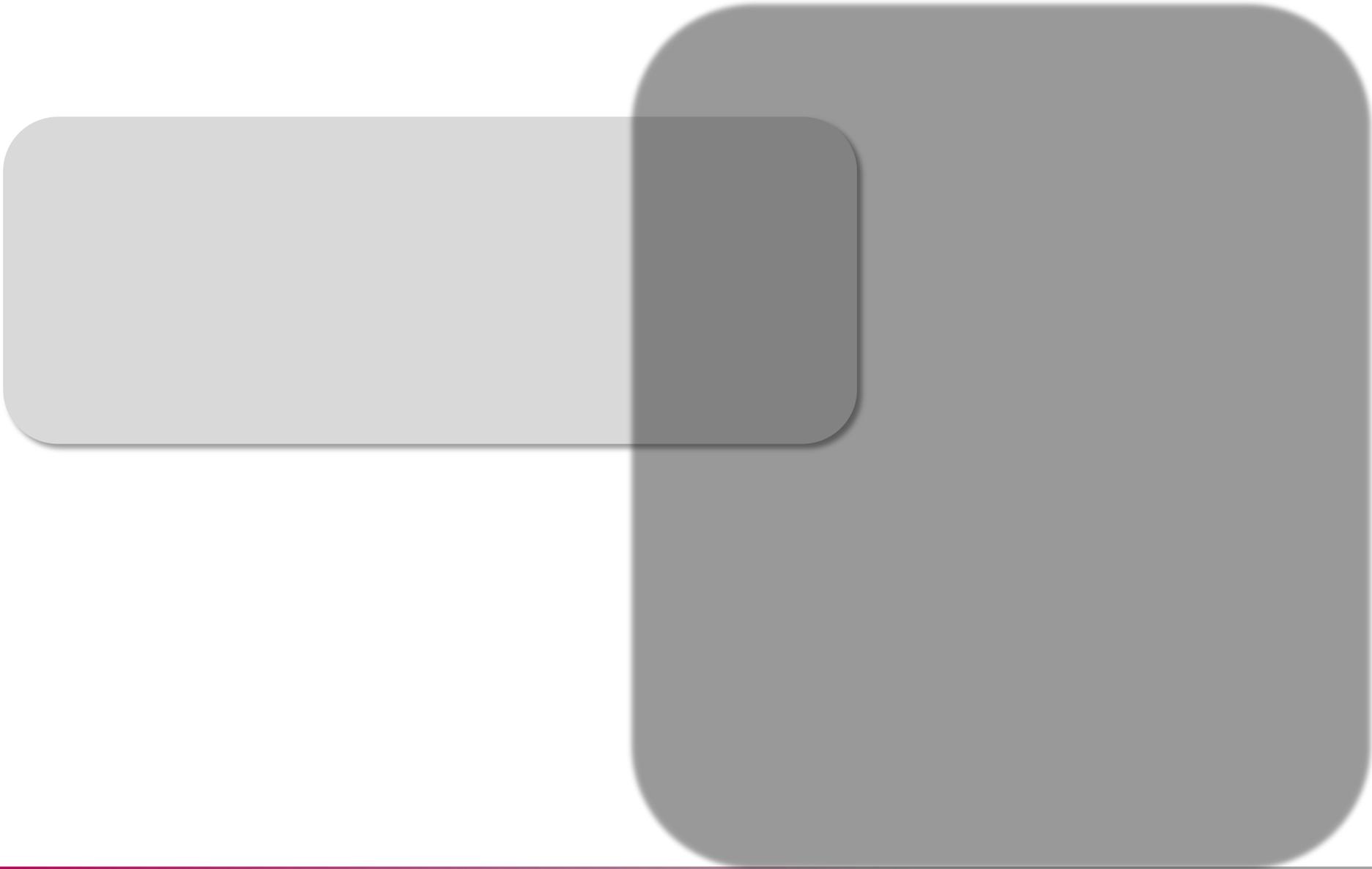


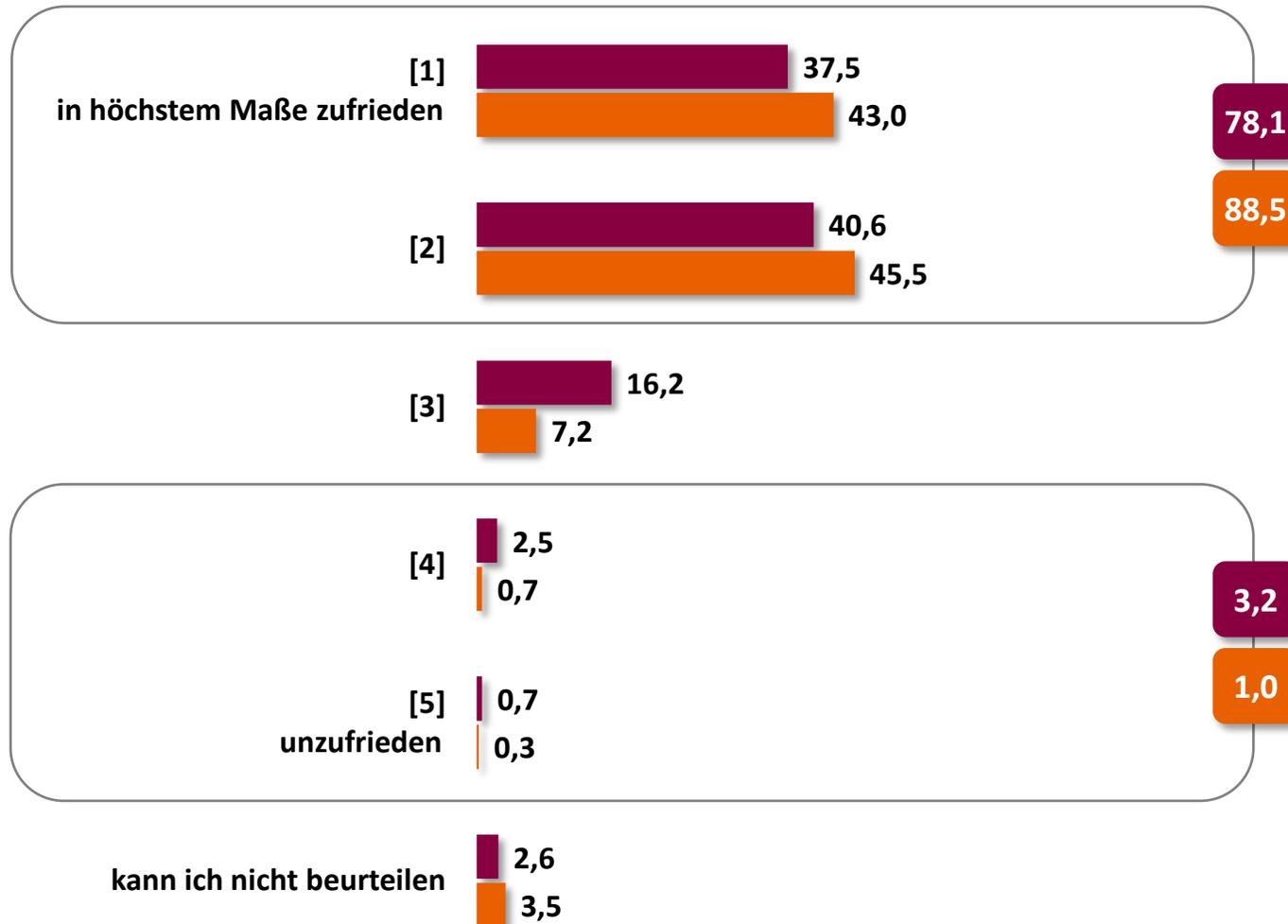
Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

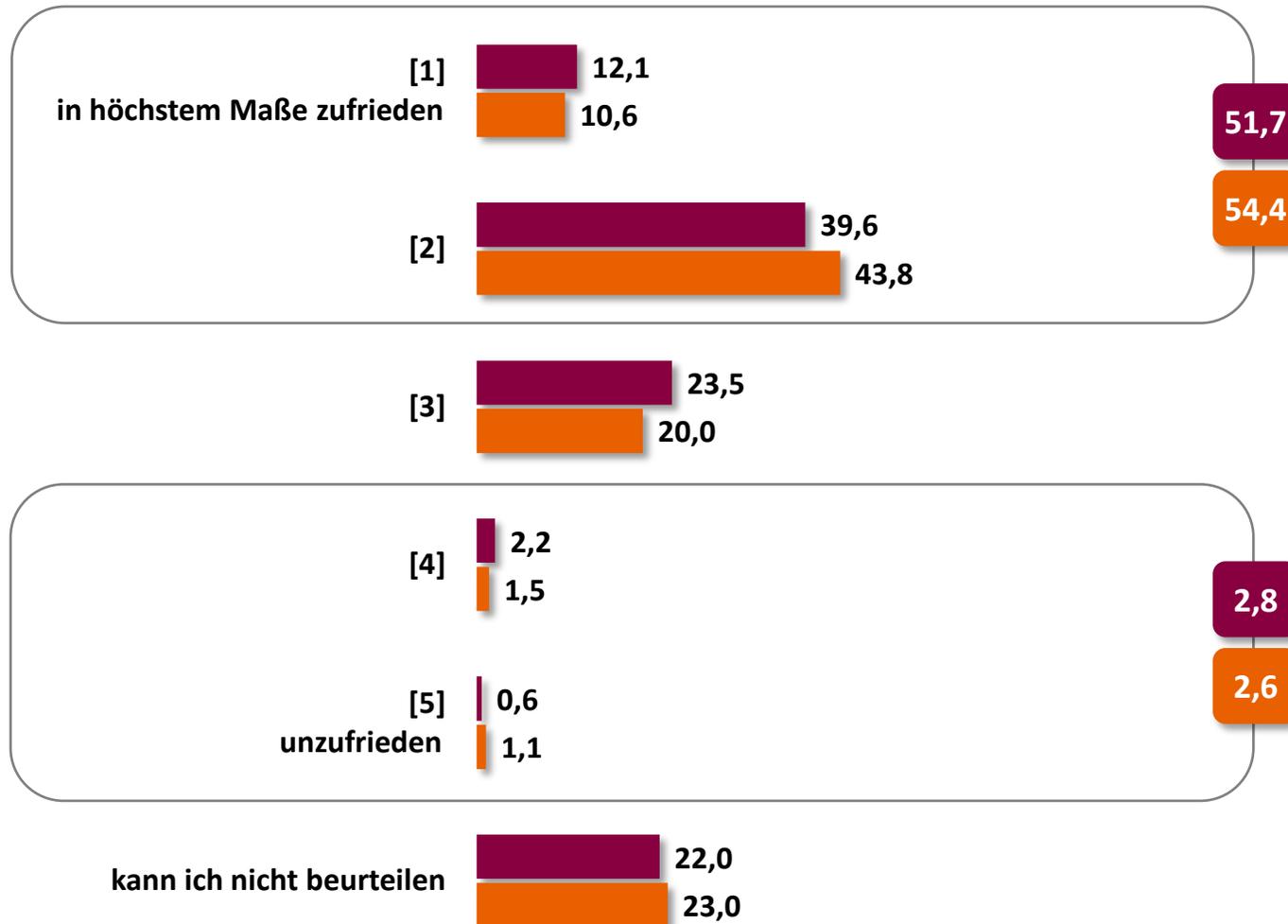
(Skala von 1 = „viel besser“ bis 5 = „viel schlechter“)

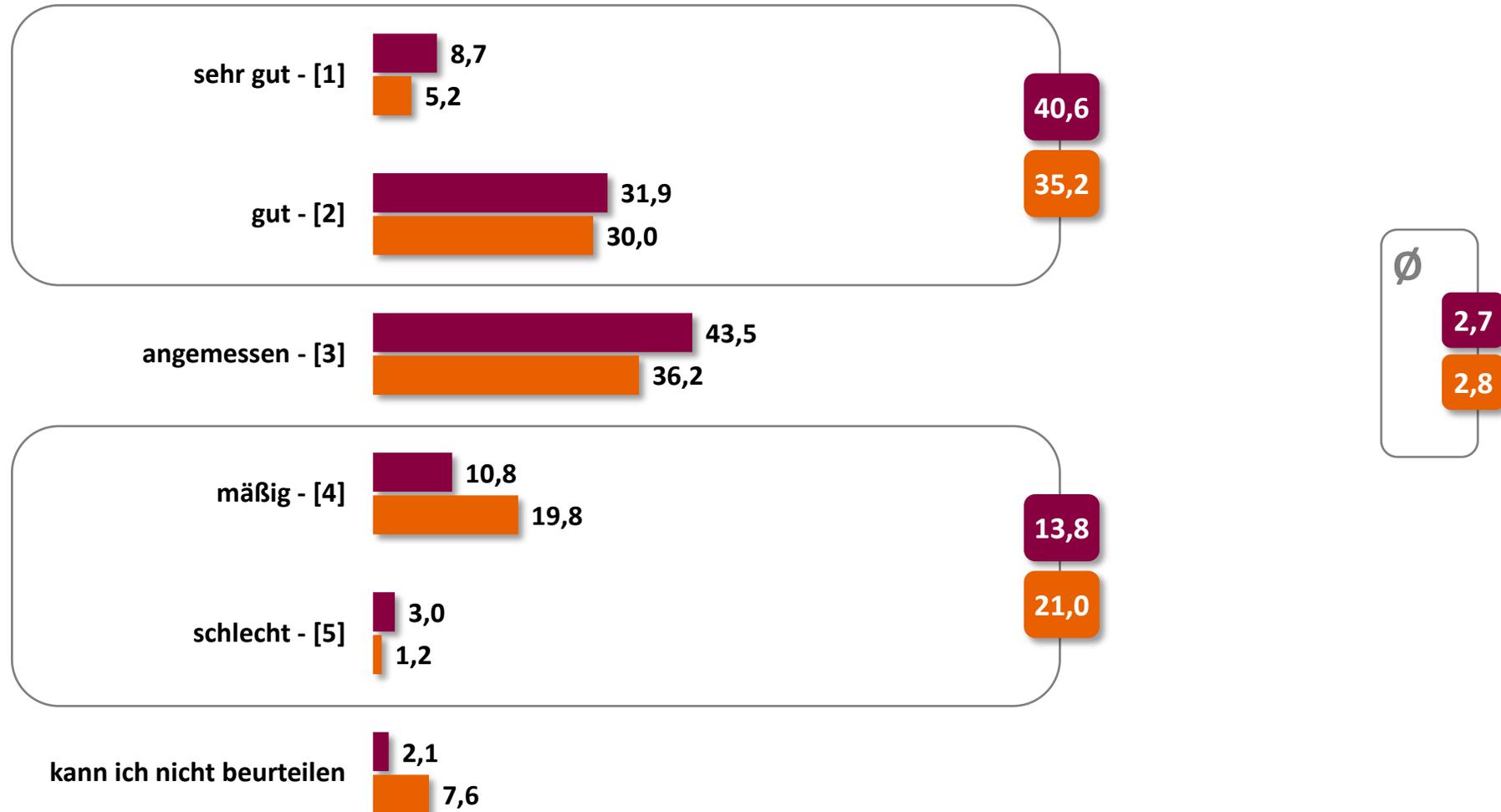






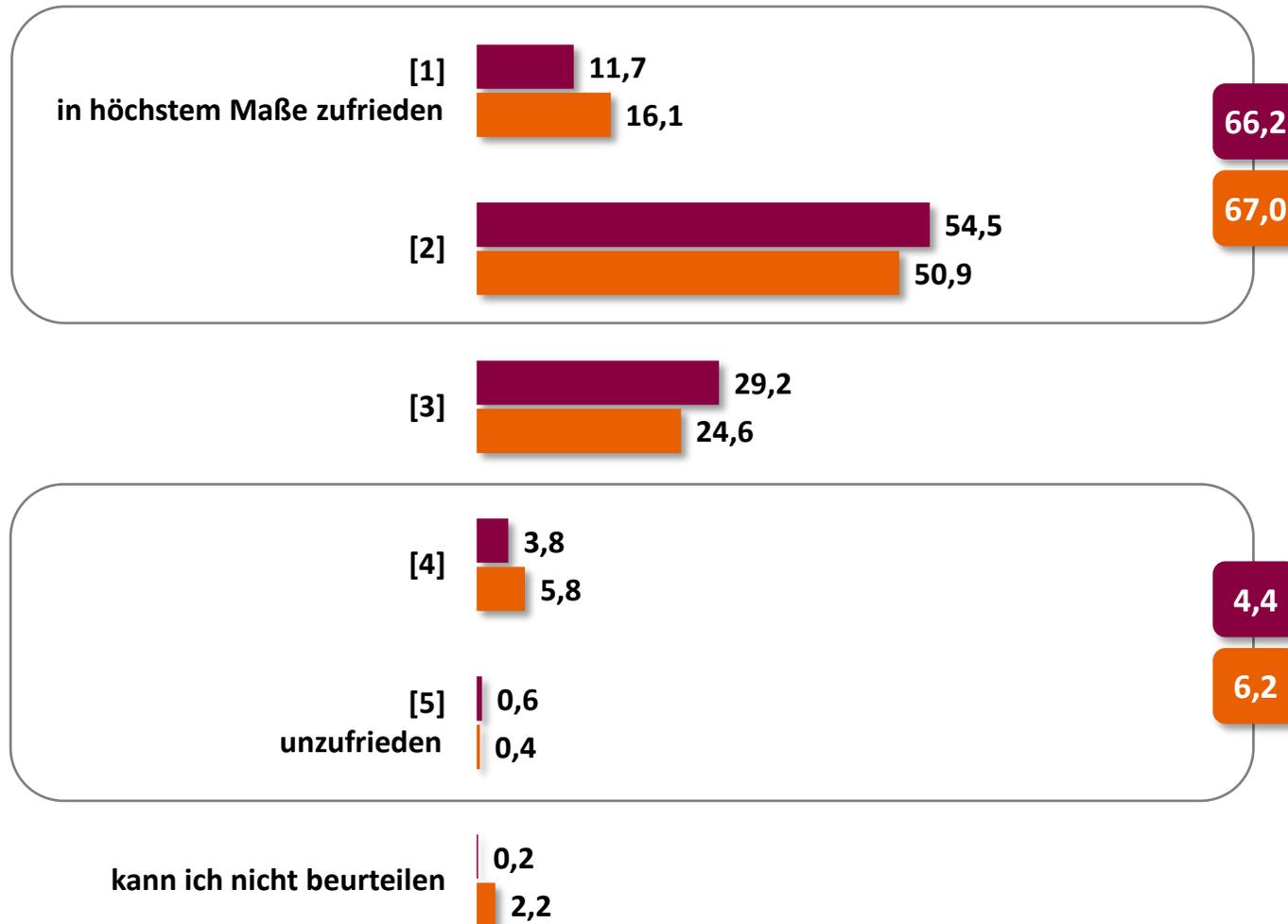






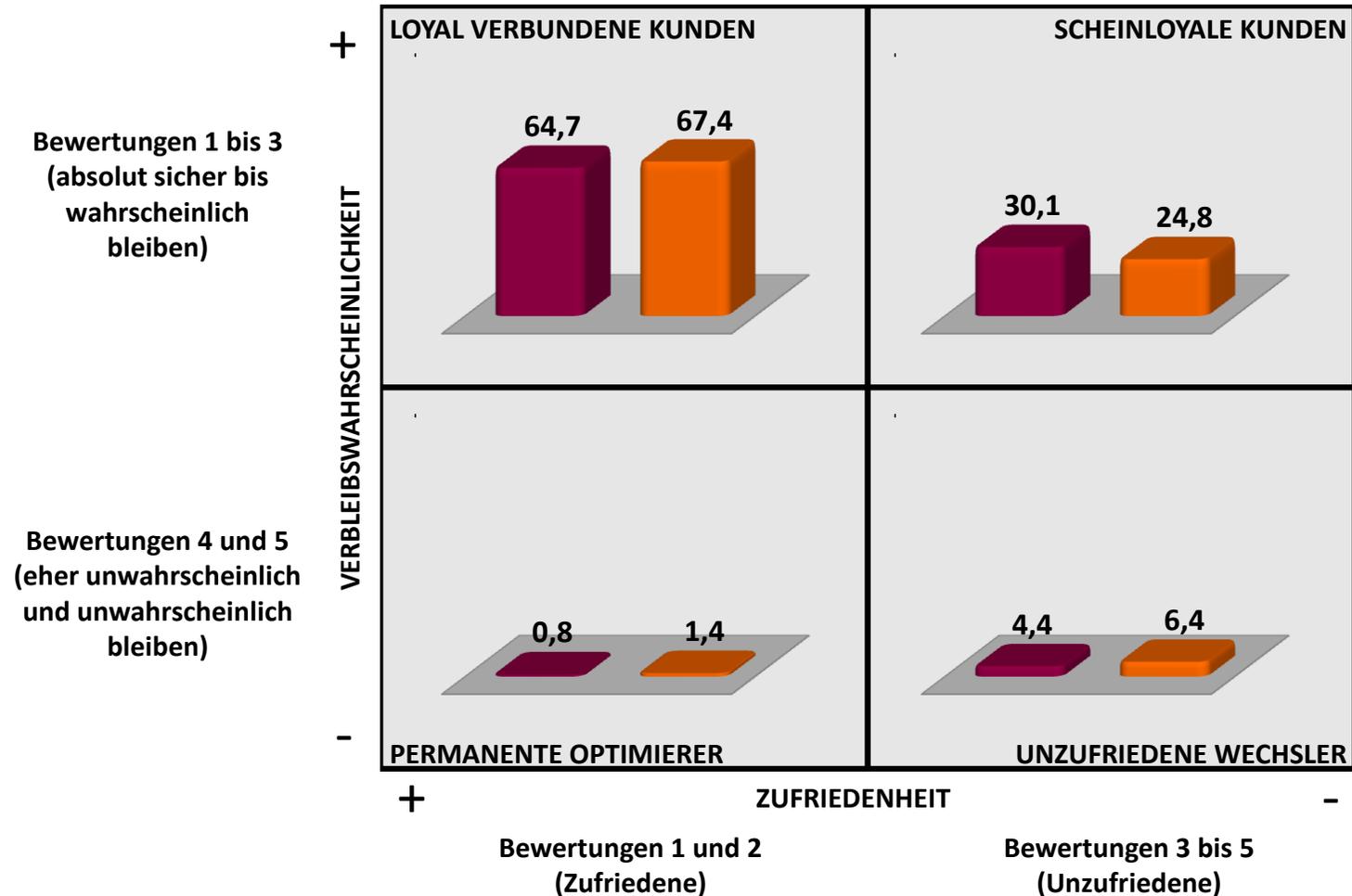
Frage 19: Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Erdgaspreise Ihres Erdgasversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen?
Ist das Preis-Leistungs-Verhältnis aus Ihrer Sicht ...?

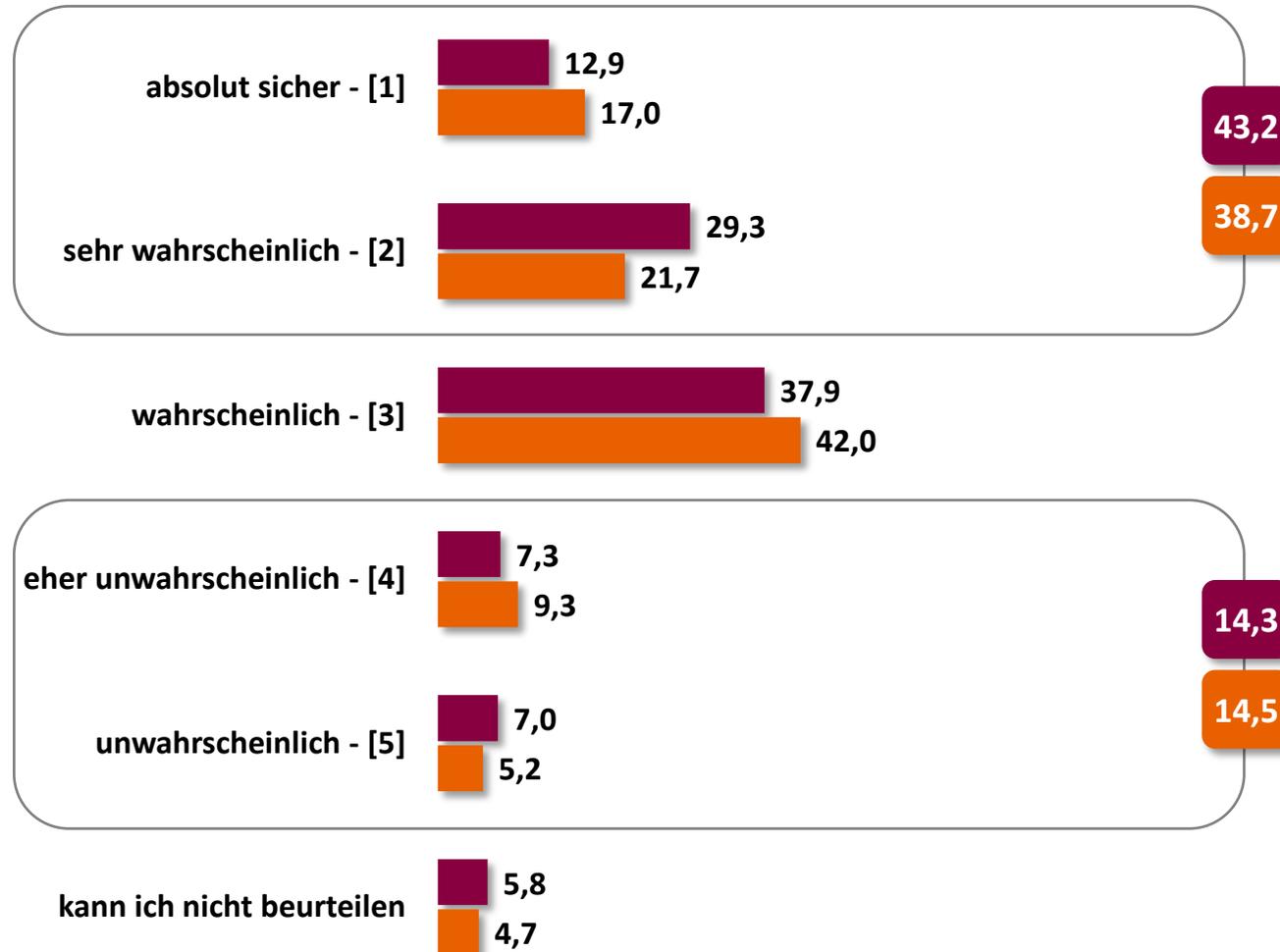
Angaben in %





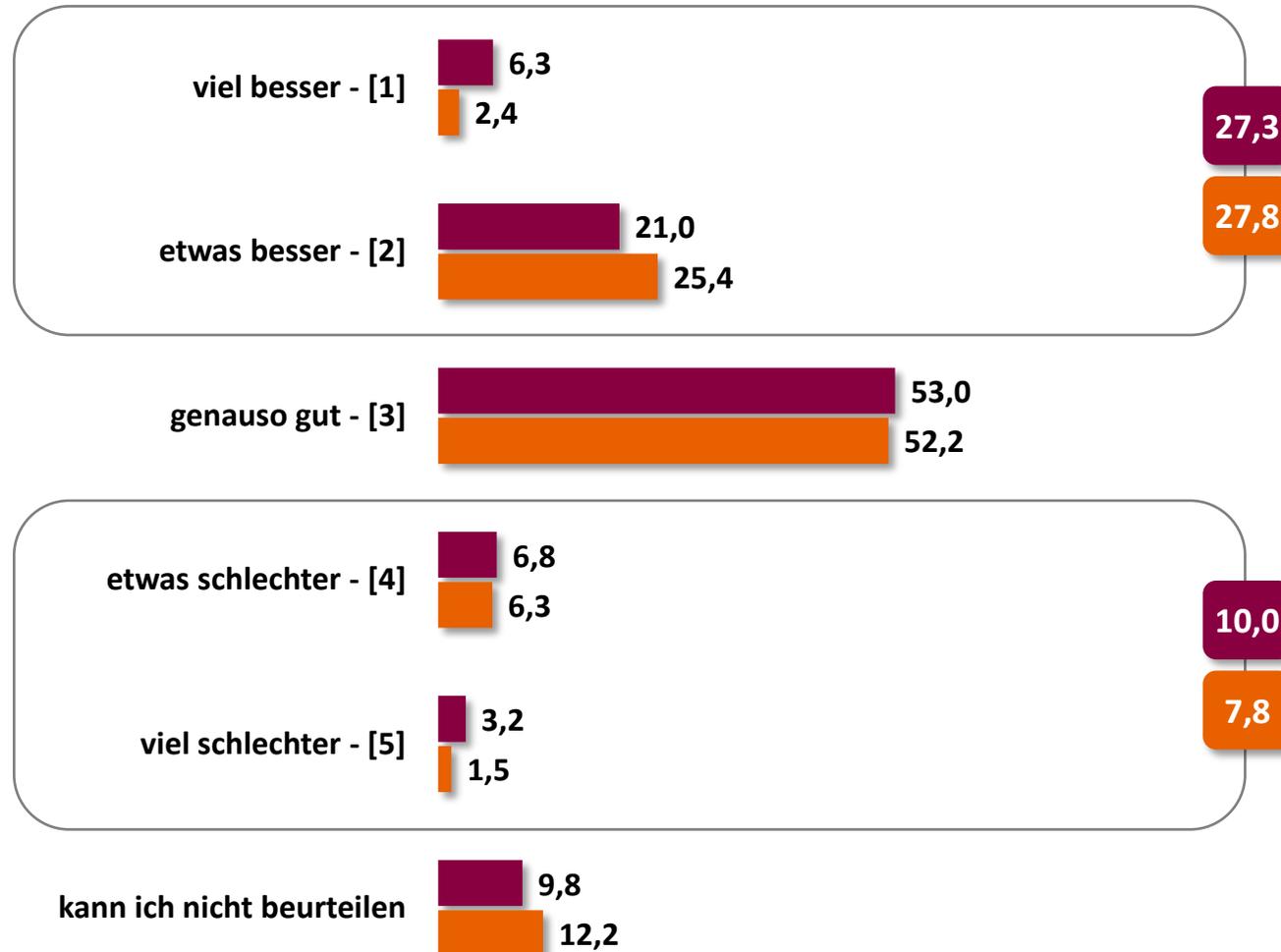
Anhand der Gesamtzufriedenheit und der Wahrscheinlichkeit des Verbleibs können vier unterschiedlich stark gebundene Kundengruppen der Energieversorger abgeleitet werden.

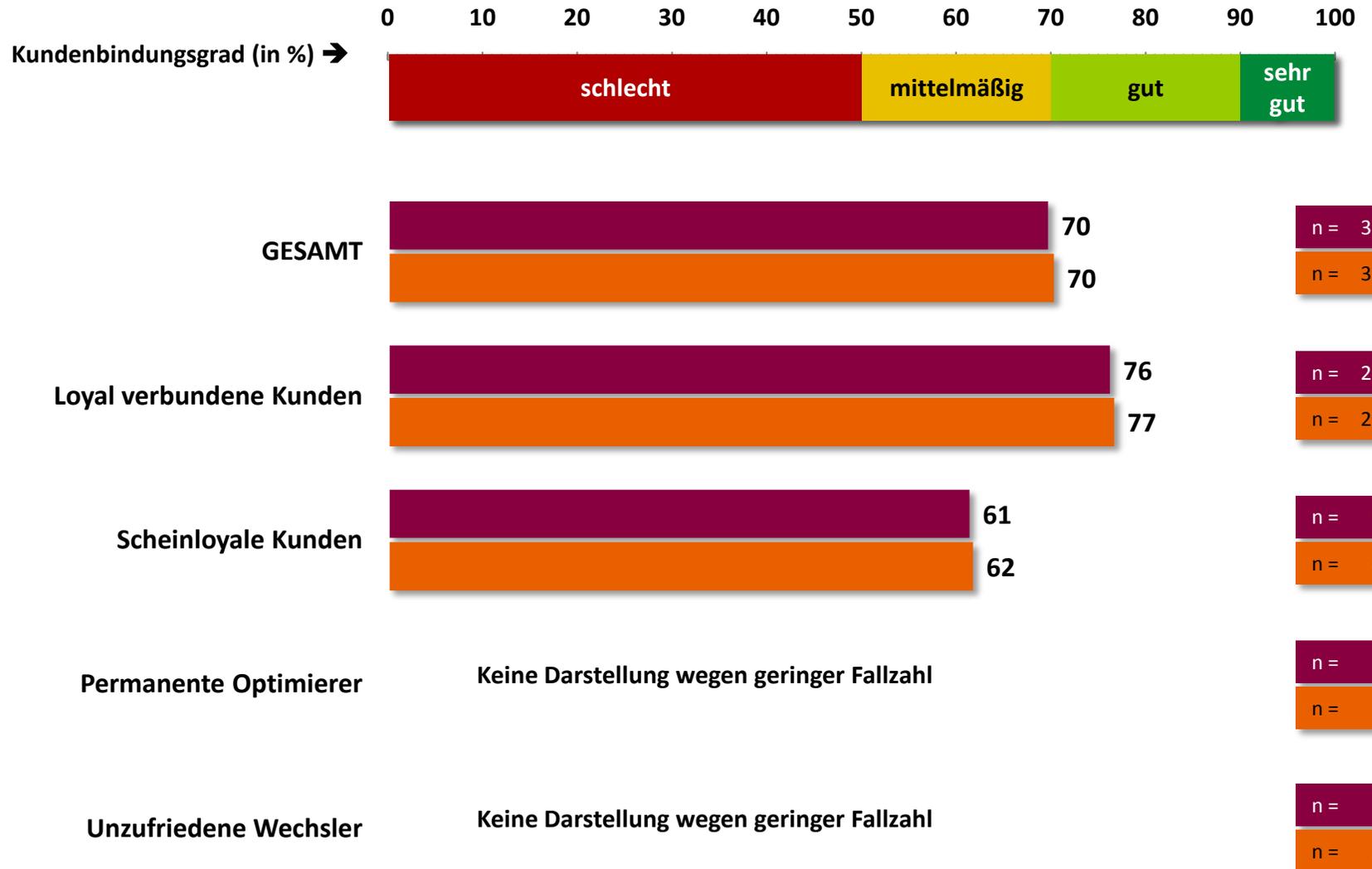


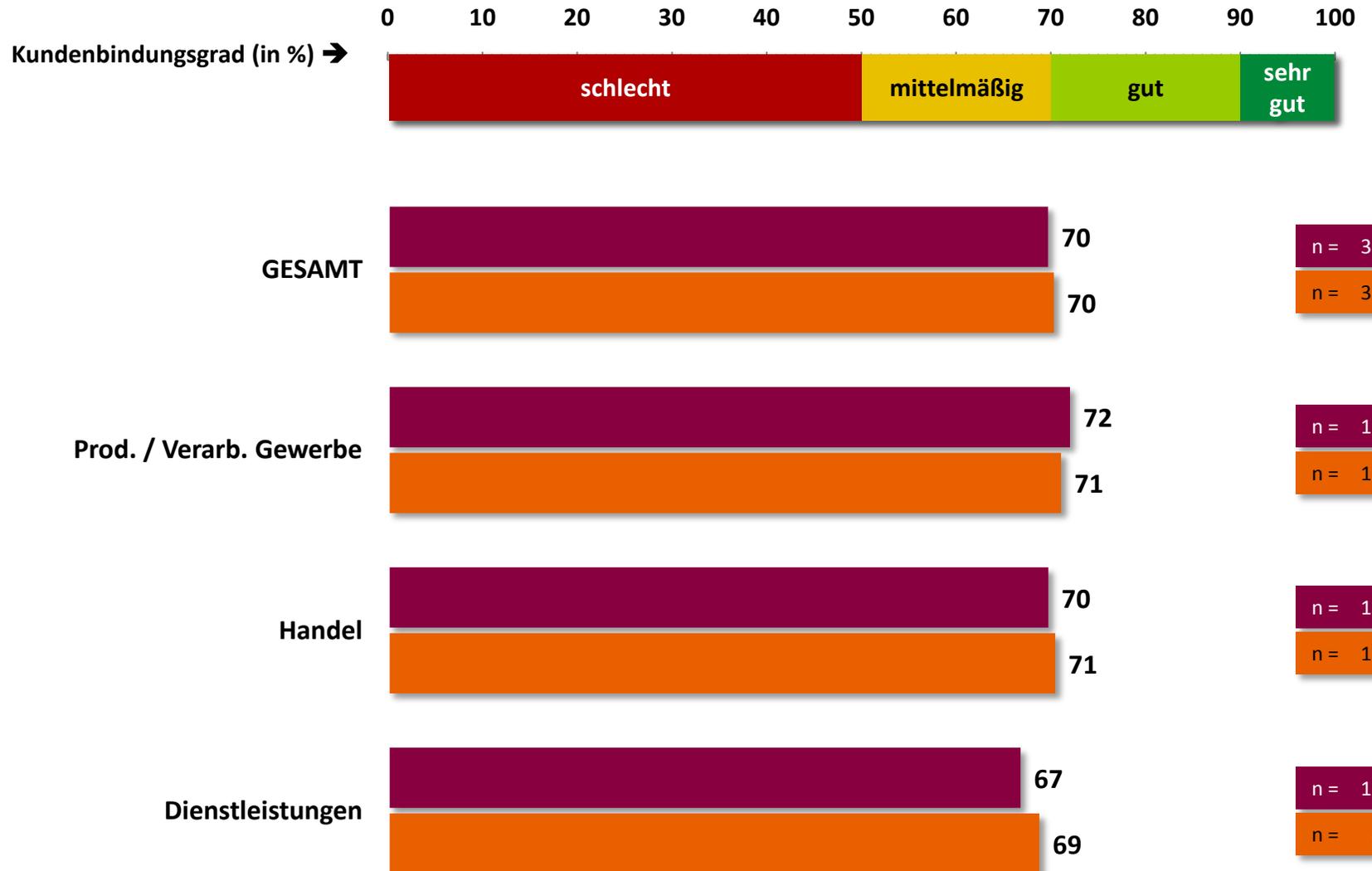


Frage 22: Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Erdgasversorger empfehlen würden? Wäre es ...?

Angaben in %







Durchschnittliche Bewertung

In höchstem Maße zufrieden

unzufrieden

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

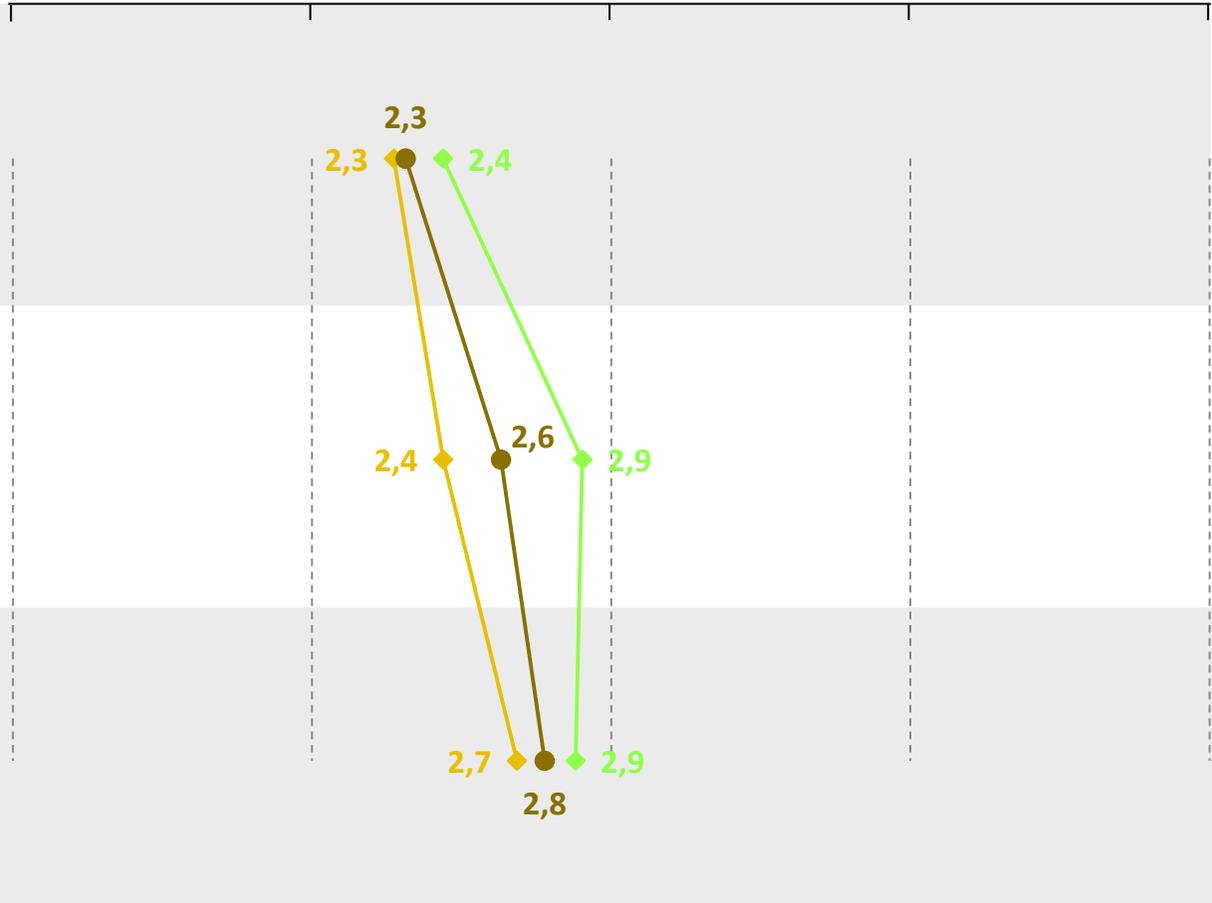
(Skala von 1 = „absolut sicher bleiben“ bis 5 = „unwahrscheinlich bleiben“)

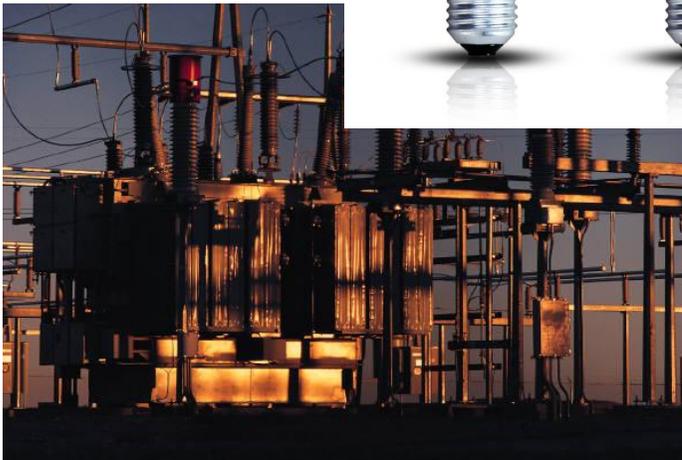
Wenn Sie von einem Geschäftsfreund um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Erdgasversorger empfehlen würden? Wäre es ...?

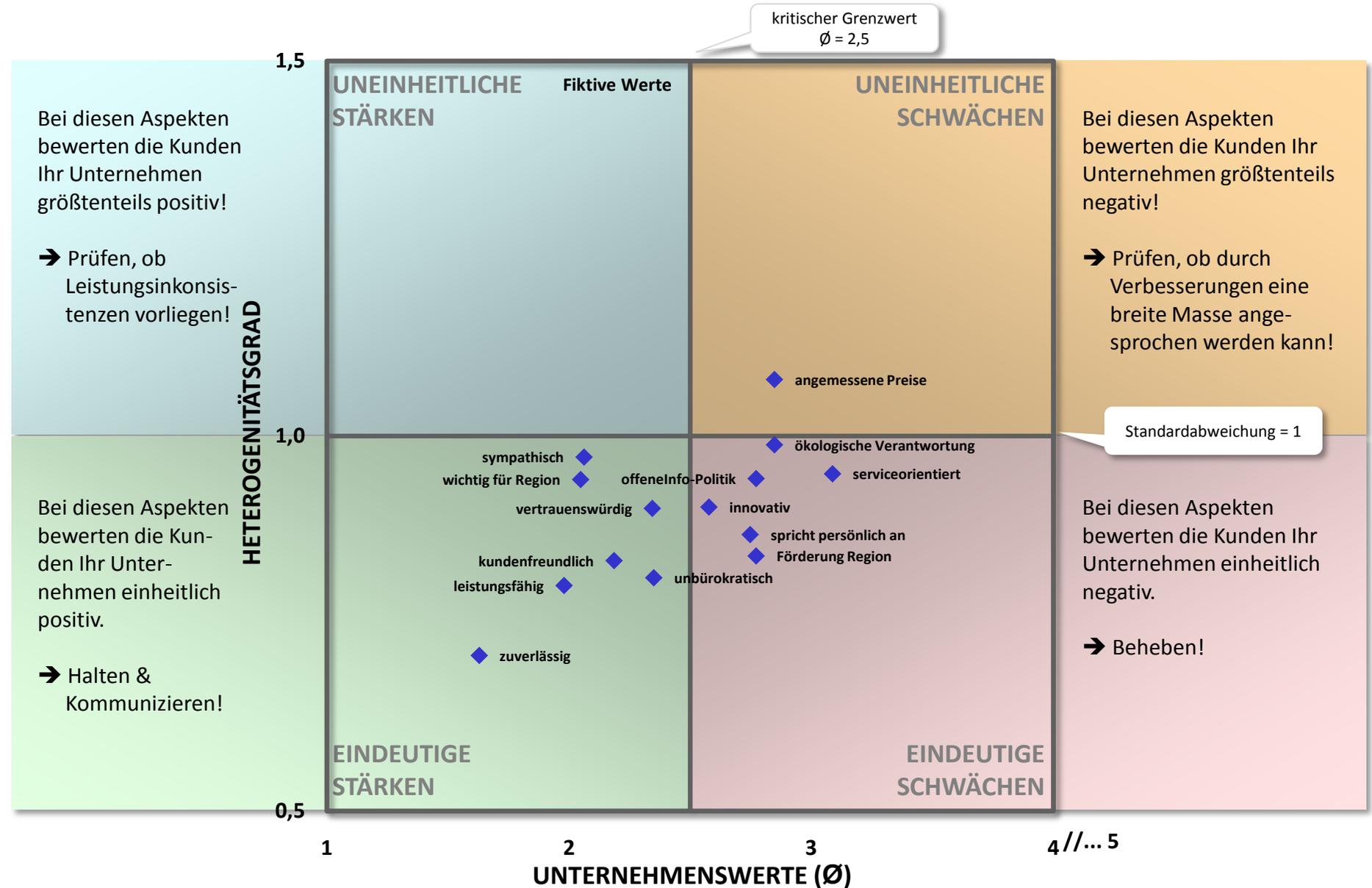
(Skala von 1 = „absolut sicher“ bis 5 = „unwahrscheinlich“)

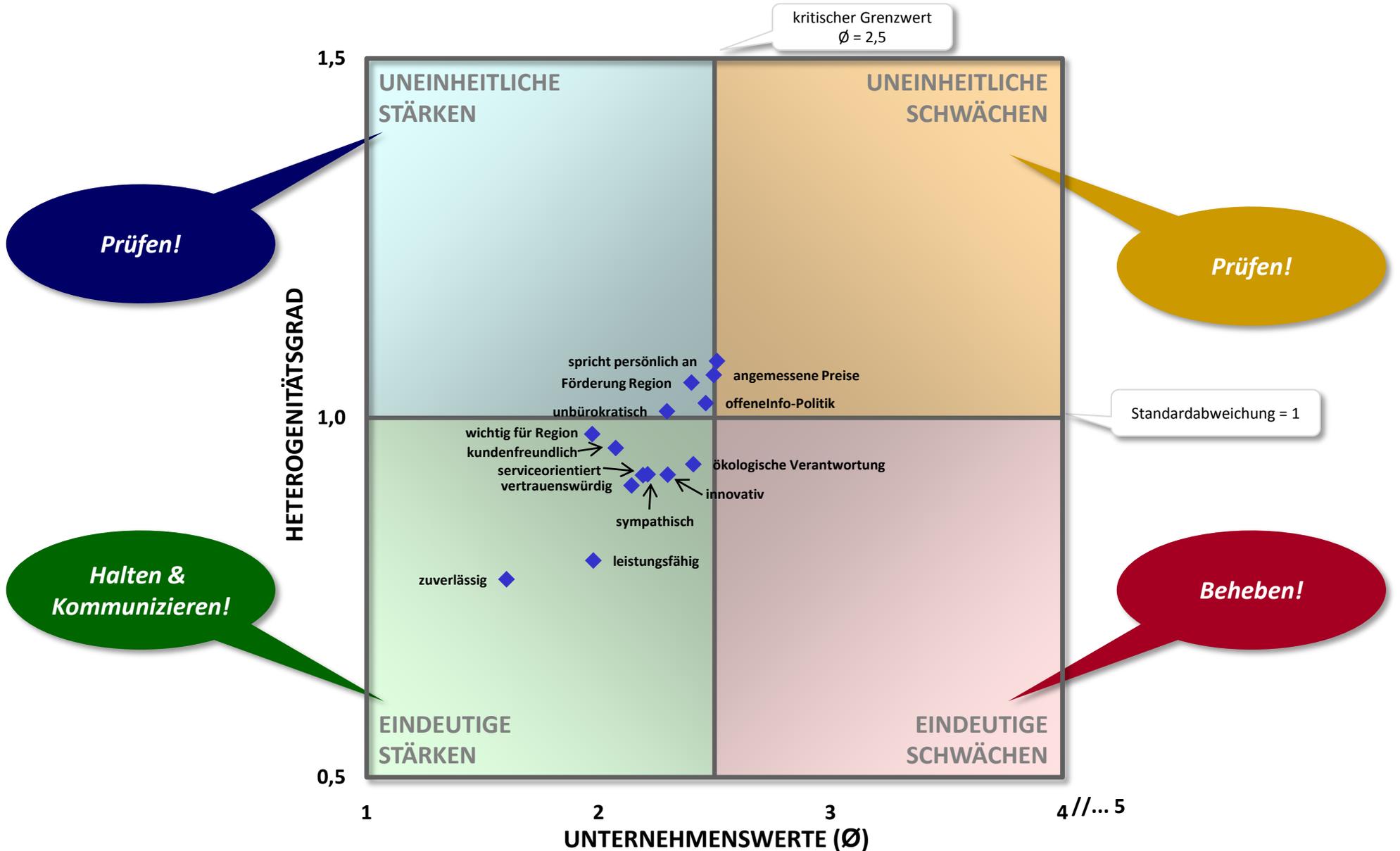
Wenn Sie Ihren aktuellen Erdgasversorger mit Ihnen bekannten anderen Erdgasversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

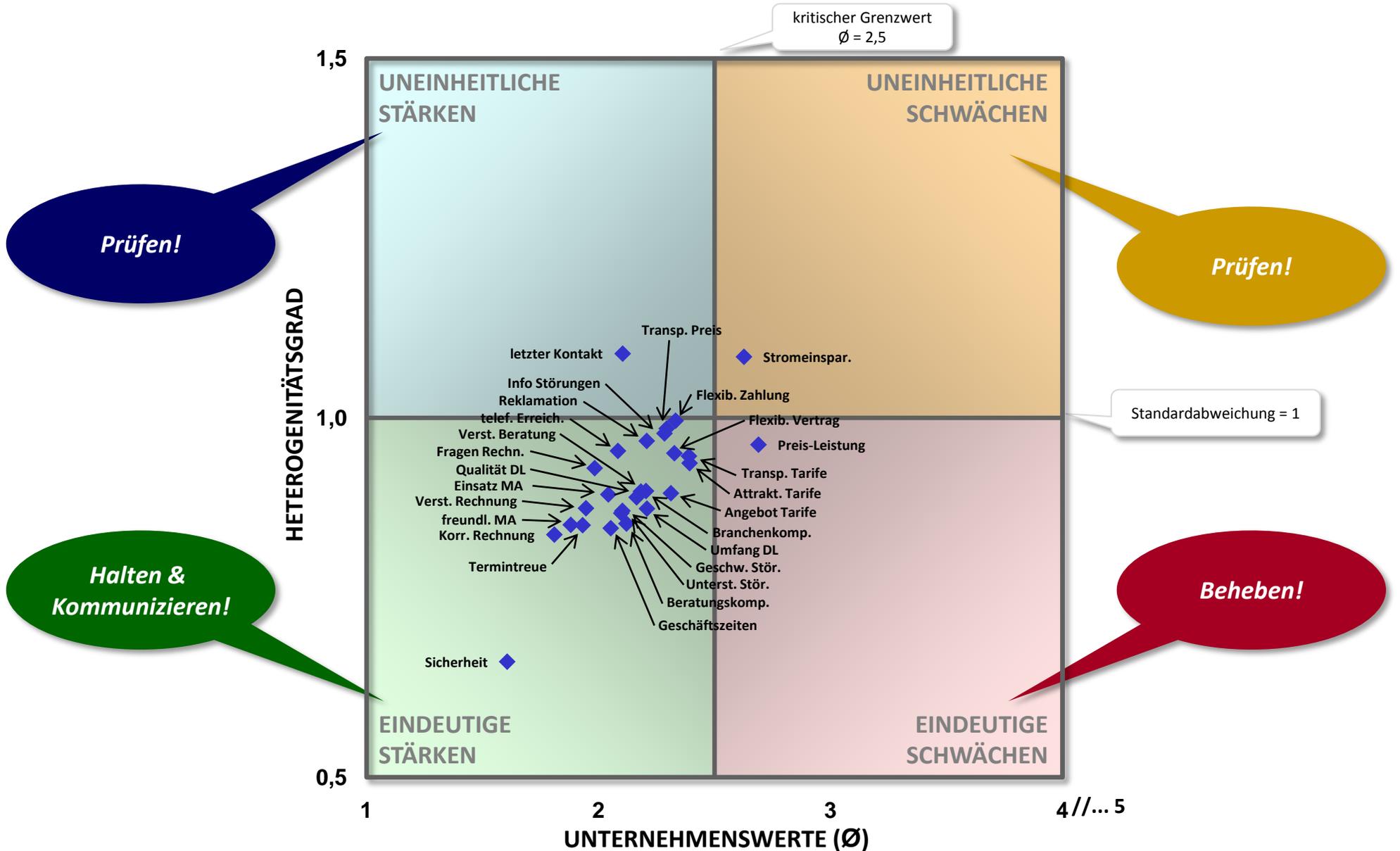
(Skala von 1 = „viel besser“ bis 5 = „viel schlechter“)

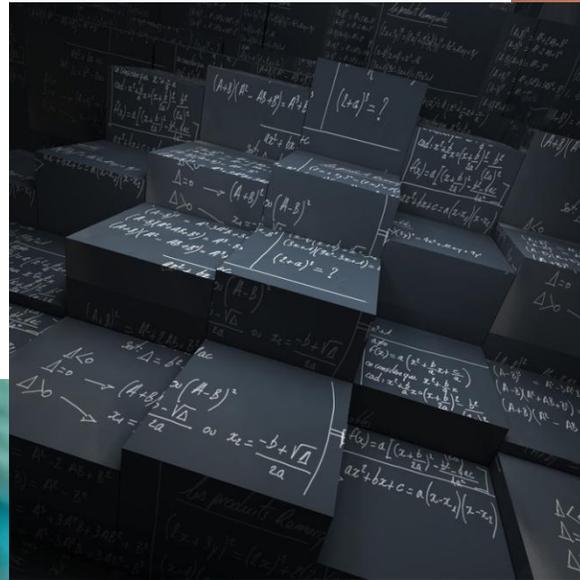




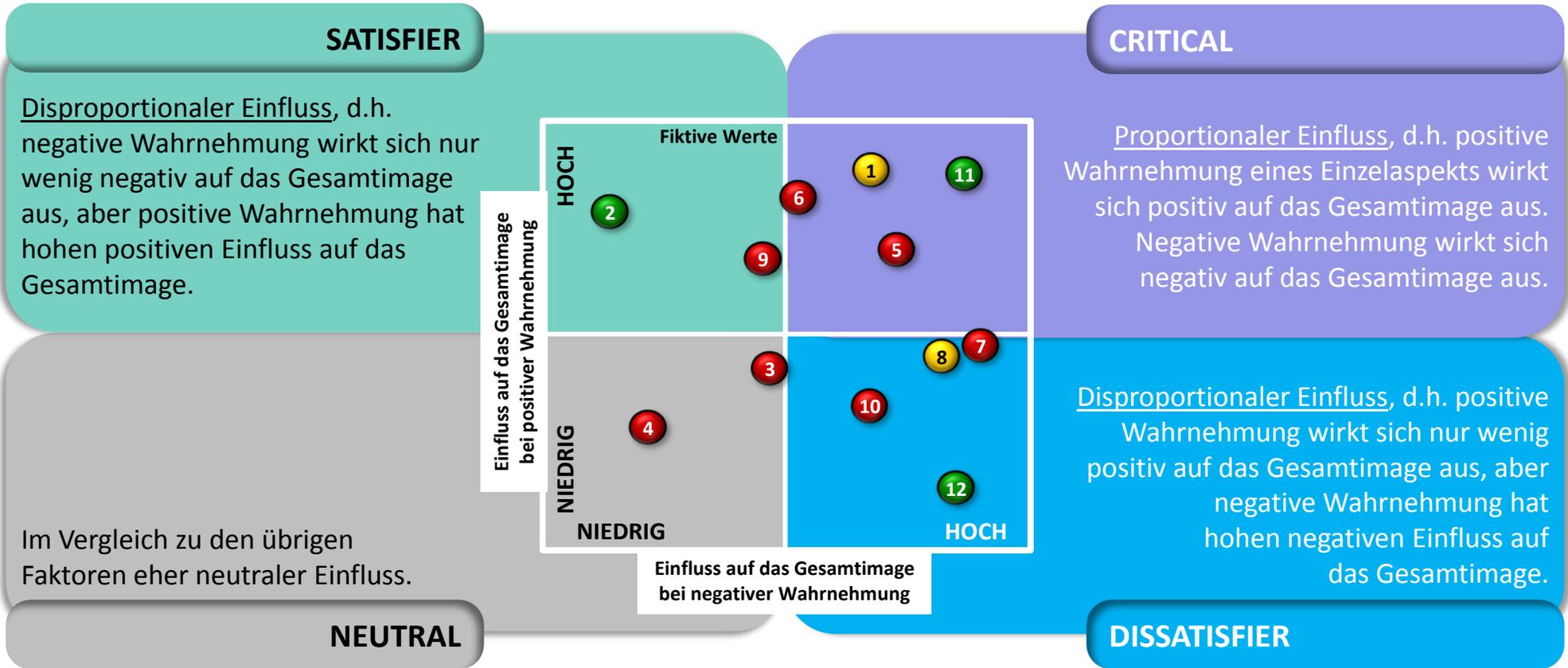








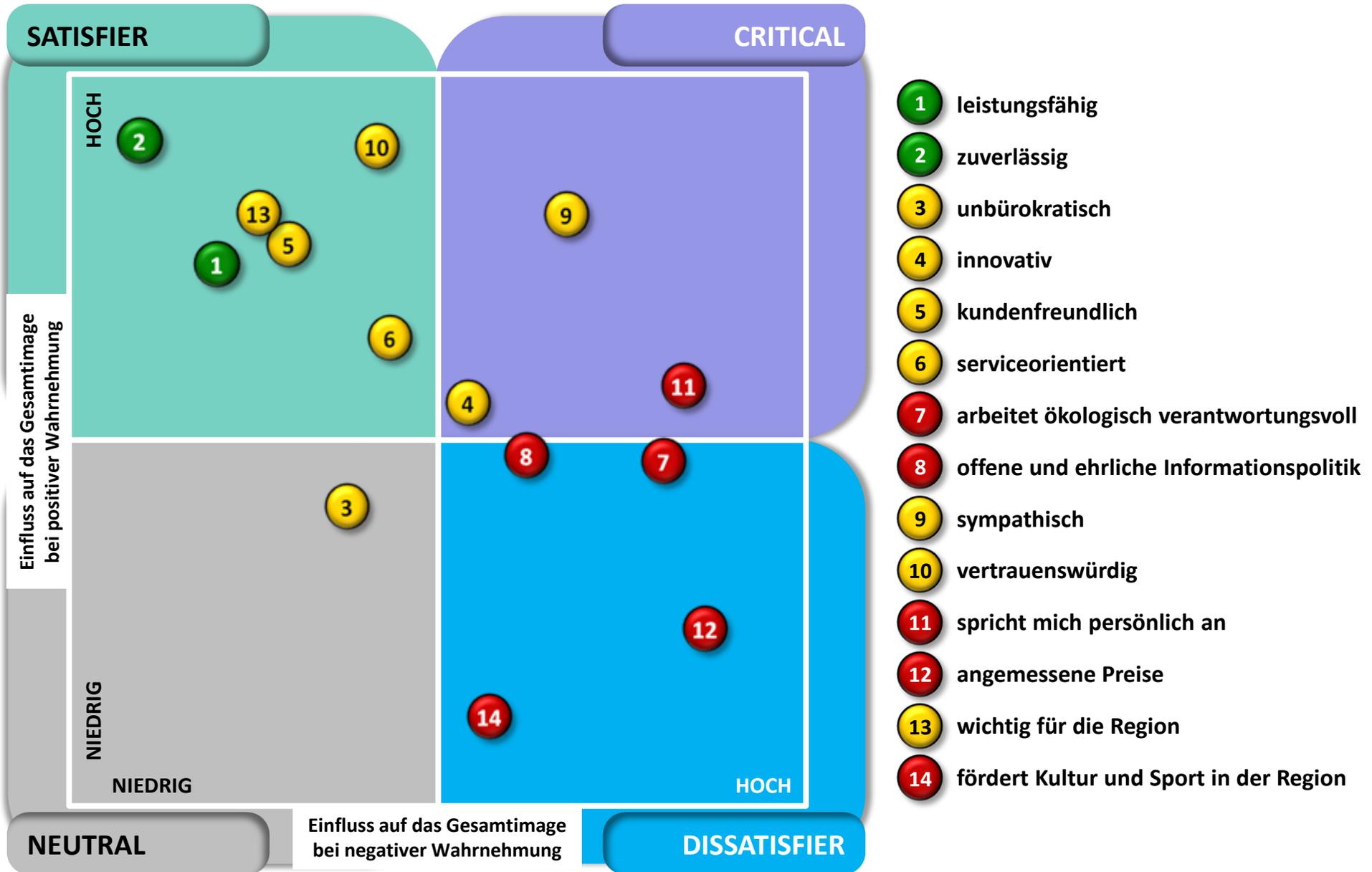
Untersuchung des Einflussgrades sowie der Struktur des Einflusses von Einzelaspekten des Images/der Zufriedenheit auf das Gesamtimage bzw. die Gesamtzufriedenheit. Die folgende Grafik zeigt am Beispiel des Gesamtimages die Sektoren, die auch hinsichtlich der Dimension Kundenzufriedenheit Gültigkeit besitzen:



„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



„Critical“- oder „Dissatisfier“-Aspekte, die 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. spricht mich persönlich an
2. sympathisch
3. innovativ



2. DISSATISFIER

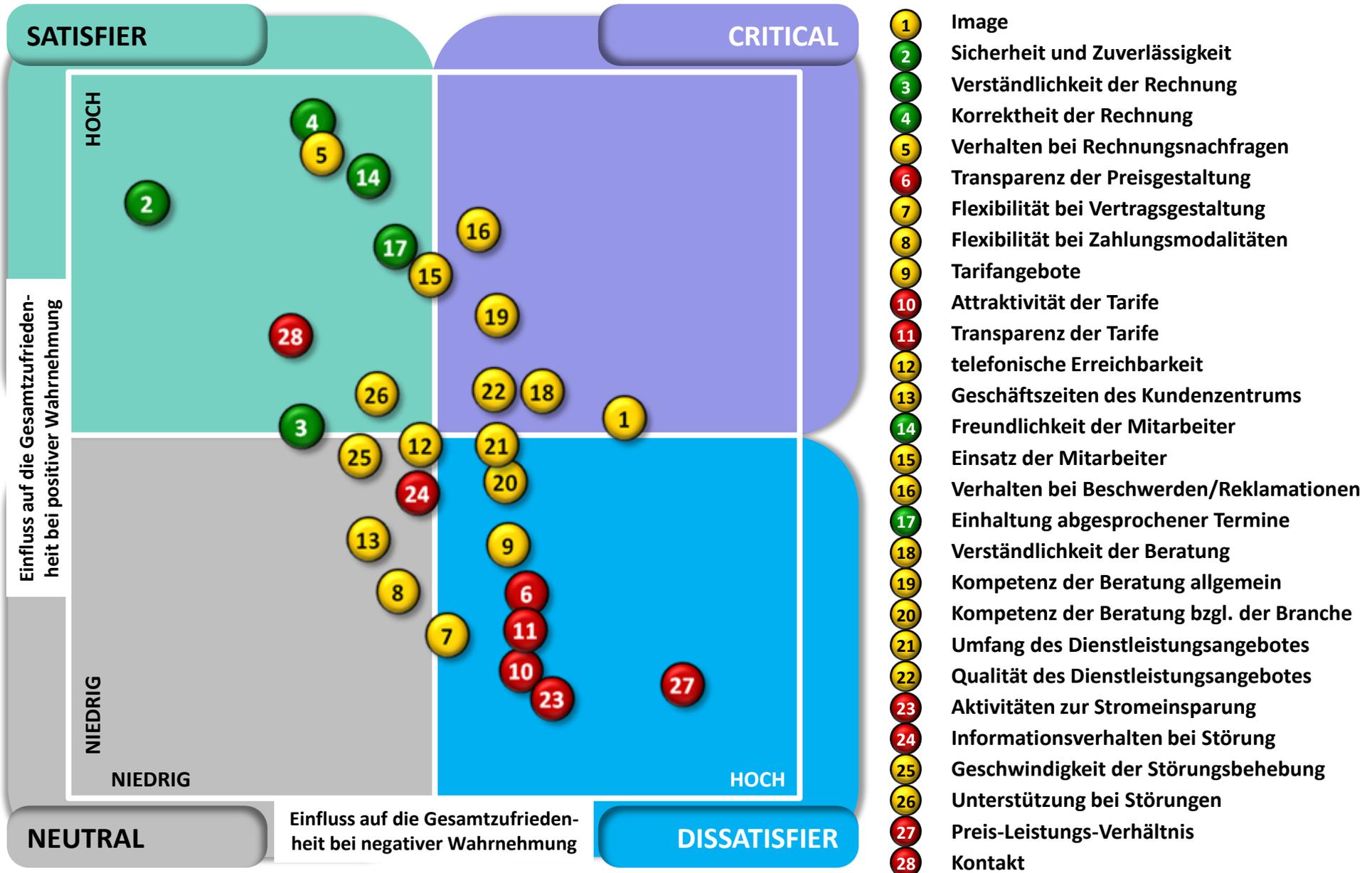
1. angemessene Preise
2. fördert Kultur und Sport in der Region
3. arbeitet ökologisch verantwortungsvoll
4. offene und ehrliche Informationspolitik



„Satisfier“-Aspekte, die schlecht erfüllt sind, wirken zwar nicht direkt negativ auf das Gesamtimage, es wird jedoch Potential verschwendet, den Kunden zu begeistern. Auch hier können Maßnahmen zur Verbesserung untersucht und ergriffen werden.

3. SATISFIER

keine Aspekte



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

„Critical“- oder „Dissatisfier“-Aspekte, die 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. Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen |  |
| 2. Kompetenz der Beratung |  |
| 3. Image |  |
| 4. Einsatz der Mitarbeiter |  |
| 5. Verständlichkeit der Beratung |  |
| 6. Qualität des Dienstleistungsangebotes |  |

„Satisfier“-Aspekte, die schlecht erfüllt sind, wirken zwar nicht direkt negativ auf die Gesamtzufriedenheit, es wird jedoch Potential verschenkt, den Kunden zu begeistern. Auch hier können Maßnahmen zur Verbesserung untersucht und ergriffen werden.

3. SATISFIER

- | | |
|------------|---|
| 1. Kontakt |  |
|------------|---|

2. DISSATISFIER

- | | |
|---|---|
| 1. Preis-Leistungs-Verhältnis |  |
| 2. Aktivitäten zur Energieeinsparung |  |
| 3. Attraktivität der Tarife |  |
| 4. Transparenz der Tarife |  |
| 5. Transparenz der Preisgestaltung |  |
| 6. Flexibilität der Vertragsgestaltung |  |
| 7. Tarifangebote |  |
| 8. Kompetenz der Beratung bzgl. der Branche |  |
| 9. Umfang des Dienstleistungsangebotes |  |



STANDARDFRAGEBOGEN – JAHRGANG 2014/2015

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 prolytics in Dortmund. Wir führen derzeit eine bundesweite Repräsentativbefragung 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 prolytics in Dortmund. Wir führen derzeit eine bundesweite Repräsentativbefragung 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

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

- 1 ja Ende Interview
 2 nein

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

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

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

- 1 alleinverantwortlich
 2 mitverantwortlich
 3 keine Angabe

Screeener 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

Screeener 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 8
- 3 wir haben schon intensiv über einen Wechsel nachgedacht und werden in Kürze unseren Stromversorger wechseln → SWI 10
- 4 wir haben schon intensiv über einen Wechsel nachgedacht, und uns derzeit dagegen entschieden → SWI 10
- 5 wir haben schon mal über einen Wechsel nachgedacht, uns aber noch keine abschließende Meinung gebildet → SWI 10
- 6 wir haben noch nicht über einen Wechsel nachgedacht → SWI 10

FRAGENKOMPLEX VERSORGER-WECHSLER

SWI 7 **NUR MEHRFACHWECHSLER**
Wie oft haben Sie den Stromsorgler 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 Hat der Wechsel innerhalb der letzten 3 Monate stattgefunden?

- 1 ja → SWI 10
- 2 nein → SWI 9.1
- 3 weiß nicht → SWI 9.1

SWI 9.1 Hat der Wechsel innerhalb des letzten Jahres stattgefunden?

- 1 ja
- 2 nein
- 3 weiß nicht

TARIFE STROM

SWI 10 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 11 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

INFORMATIONSVERHALTEN ENERGIEVERSORGUNG

Frage 2 Wie regelmäßig informieren Sie sich über Energieversorger und deren Preise?

Interviewer: Antworten vorlesen, zutreffende Antwort auswählen

- 1 mindestens ein Mal pro Monat
- 2 alle 2 bis 3 Monate
- 3 alle 4 bis 6 Monate
- 4 ein Mal pro Jahr
- 5 seltener als ein Mal pro Jahr
- 6 informiere mich gar nicht..... → Frage 4

Frage 3 Welche Informationsquellen nutzen Sie, um sich über Energieversorger und deren Preise zu informieren?

Interviewer: Antworten nicht vorlesen, Mehrfachnennungen möglich

- 1 Tageszeitungen/Zeitschriften/Fachzeitschriften
- 2 Fernsehen
- 3 Messen
- 4 Freundes-/Verwandtenkreis, Arbeitskollegen
- 5 Internetseiten von Energieversorgern
- 6 Soziale Netzwerke, wie Facebook, Twitter, etc.
- 7 Vergleichsportale im Internet (z.B. verivox, Check24)
- 8 Beratungseinrichtungen der Versorger
- 9 Informationen der Verbraucherzentralen
- 10 sonstiges, und zwar _____

A'PRIORI-ZUFRIEDENHEIT

Frage 4 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 5 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 in Tageszeitungen
- 2 Zeitschriften/Fachzeitschriften
- 3 Kundenzeitschrift
- 4 im Radio
- 5 im Fernsehen
- 6 im Kino
- 7 Messen
- 8 Plakatwerbung
- 9 Werbung in Sportstadien (Trikot, Banden etc.)
- 10 Werbung (Sponsoring) bei anderen Veranstaltungen
- 11 im Freundes-/Verwandtenkreis o. Berufskollegen
- 12 Werbebroschüren u.ä.
- 13 Energierechnung
- 14 Infopost, Postwurfsendungen (Mailing-Aktionen)
- 15 Werbung auf Fahrzeugen
- 16 Internetseiten von Energieversorgern
- 17 Werbung im Internet
- 18 soziale Netzwerke, wie Facebook, Twitter, etc.
- 19 Vergleichsportale im Internet (z.B. verivox, Check24)
- 20 Kundenzentrum
- 21 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 22 weiß nicht mehr
- 23 sonstiges, und zwar _____

Frage 6 Können Sie sich an Werbung Ihres Energieversorgers [Einblendung SWI 2] in letzter Zeit erinnern?

- 1 ja
- 2 nein → Frage 7

Frage 6.1 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 /Fachzeitschriften
- 3 Radio
- 4 Fernsehen
- 5 Kino
- 6 Plakate
- 7 öffentliche Verkehrsmittel
- 8 Fahrzeuge des Versorgers, Infomobil
- 9 Infopost, Postwurfsendungen (Mailing-Aktionen)
- 10 Werbung (Sponsoring) bei anderen Veranstaltungen
- 11 Werbung im Internet
- 12 soziale Netzwerke, wie Facebook, Twitter, etc.
- 13 Vergleichsportale im Internet (z.B. verivox, Check24)
- 14 Kundenzentrum
- 15 sonstiges und zwar: _____

Frage 6.2 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 7 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 8 In der folgenden Frage geht es um das Image, das Ansehen, welches Ihr Energieversorger [Einblendung SWI 2] bei Ihnen hat. Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 bis 5, ob die folgenden 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
- () ist serviceorientiert

Fortsetzung Frage 8

- arbeitet ökologisch verantwortungsvoll
- betreibt eine offene und ehrliche Informationspolitik
- ist sympathisch
- ist vertrauenswürdig
- spricht mich persönlich an
- hat angemessene Preise
- ist wichtig für die Region
- fördert Bildung, Soziales, Kultur und Sport in der Region
- hat bei mir insgesamt ein sehr hohes Ansehen

KONTAKTE ZUM EVU

Frage 9 Haben Sie einen festen Ansprechpartner bei Ihrem Energieversorgungsunternehmen [Einblendung SWI 2]?

- 1 ja
- 2 nein

Frage 10 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 10.1 oder Frage 10.2
- 2 ja, mit Beschwerde → Frage 10.1 oder Frage 10.2
- 3 ja anderer Kontaktgrund → Frage 10.1 oder Frage 10.2
- 4 nein, noch nie → Frage 11

bei Mehrfachnennung → Frage 10.1, sonst Frage 10.2

Frage 10.1 Handelte es sich bei Ihrem letzten Kontakt um eine Beschwerde, eine Anfrage oder einen anderen Kontaktgrund?

- 1 Beschwerde
- 2 Anfrage
- 3 anderer Kontaktgrund

Frage 10.2 (Bei Mehrfachnennung Frage 9: Denken Sie bei den folgenden Fragen an diesen letzten Kontakt.) Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 2] telefonisch, schriftlich, persönlich, über das Internet, per E-Mail oder über soziale Netzwerke?

- 1 telefonisch
- 2 schriftlich
- 3 persönlich
- 4 über Internet
- 5 per E-Mail
- 6 über soziale Netzwerke, z.B. Facebook

Frage 10.3 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 10.4 NUR BEI ERDGASBEZUG UND WENN IDENTISCH MIT STROMVERSORGER: Ging es bei Ihrem letzten Kontakt um Ihre Strom- oder Erdgasversorgung?

- 1 Stromversorgung
- 2 Erdgasversorgung

Frage 10.5 Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

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

- 0 1 Inanspruchnahme einer allgemeinen Energiesparberatung
- 0 2 Inanspruchnahme einer Heizungsberatung
- 0 3 Inanspruchnahme einer Beratung zu regenerativen Energien
- 0 4 Inanspruchnahme einer Beratung zu Förderprogrammen
- 0 5 Beantragung einer Förderung
- 0 6 neuen Vertrag/Tarif abschließen
- 0 7 Neuanmeldung/Ummeldung/Abmeldung
- 0 8 Fragen zur Rechnung
- 0 9 Fragen zu Tarifen
- 0 10 Rechnungsreklamation
- 0 11 Reklamation einer speziellen Leistung
- 0 12 Störung allgemein
- 0 13 Vertragsverhandlung
- 0 14 Strom-/Gaszählerangelegenheiten
- 0 15 Reparatur/Installation
- 0 16 Abschlagsänderung
- 0 17 Zählerstandsmeldung/Mitteilung
- 0 18 Produktinformation
- 0 19 Allg. Unternehmensinformation
- 0 20 Beschwerde über den Service von ...
- 0 21 Preisbeschwerde
- 0 22 sonstiges, und zwar
- 0 23 weiß nicht mehr

Frage 10.6 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 11 | Bewertung 3,4,5 → Frage 10.8

Frage 10.7 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 lange Wartezeiten im Kundencenter oder der Hotline
- 13 sonstiges, und zwar

GENERELLE ASPEKTE ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT

Frage 11 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!

Wie zufrieden sind Sie mit ...?

Interviewer: 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

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, ...)

Tarife

- dem Angebot unterschiedlicher Tarife bei Ihrem Energieversorger [Einblendung SWI 2]
- der Attraktivität der angebotenen Tarife
- der Einfachheit und Transparenz der Tarife

Fortsetzung Frage 11:

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 12 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!

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

A'POSTERIORI-ZUFRIEDENHEIT

Frage 13 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 14 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 1

- 1 absolut sicher bleiben → Frage 14.1
- 2 sehr wahrscheinlich bleiben..... → Frage 14.1
- 3 wahrscheinlich bleiben..... → Frage 14.1
- 4 eher unwahrscheinlich bleiben → Frage 14.2
- 5 unwahrscheinlich bleiben → Frage 14.2

Frage 14.1 Warum werden Sie bei Ihrem bisherigen Stromversorger **[Einblendung SWI 2]** bleiben?

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

- 1 günstiger Strompreis
- 2 kenne derzeit keine bessere Alternative
- 3 bin soweit zufrieden / nie Probleme gehabt
- 4 die Preise werden sich ohnehin angleichen
- 5 Bequemlichkeit/Gewohnheit/Zeitmangel
- 6 regionaler Anbieter/vor Ort
- 7 Sicherheit der Stromversorgung
- 8 Wechsel ist zu aufwendig/lohnt nicht
- 9 guter Service des bisherigen Anbieter
- 10 bietet Ökostrom/engagiert sich im Umweltschutz
- 11 sonstige Gründe, und zwar _____

Frage 14.2 Warum werden Sie Ihren bisherigen Stromversorger **[Einblendung SWI 2]** wechseln?

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

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

Frage 15 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!

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

Frage 16 Wenn Sie Ihren aktuellen Stromversorger **[Einblendung SWI 2]** mit Ihnen bekannten anderen Stromversorgern vergleichen, halten Sie ihn für ...?

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

ZUFRIEDENHEITSURTEILE ERDGAS

Frage 17 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 18 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 19 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 20 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 21 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 21.1
- 2 sehr wahrscheinlich bleiben → Frage 21.1
- 3 wahrscheinlich bleiben → Frage 21.1
- 4 eher unwahrscheinlich bleiben → Frage 21.2
- 5 unwahrscheinlich bleiben → Frage 21.2

Frage 21.1 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 kenne derzeit keine bessere Alternative
- 3 bin soweit zufrieden / nie Probleme gehabt
- 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 Anbieter
- 11 sonstige Gründe, und zwar _____

Frage 21.2 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 22 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 23 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 24 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 25 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