

# | Kundenbindung messen mit dem Energie-Radar |



| Sie wollen der Kundenabwanderung rechtzeitig vorbeugen? |

**Nutzen Sie die Vorteile des Energie-Radars:**

- Kostengünstig, ab 4.900,- Euro
- Stadtwerke-Benchmarks nach Größenklassen
- Flexibles, individuelles Studiendesign
- Transparente Festpreise
- Für Strom- und Gaskunden geeignet

# Mit einem starken Frühwarnsystem verbessern Sie die Kundenbindung und steigern Ihre Erfolgsaussichten |



## Ihre Vorteile im Überblick:

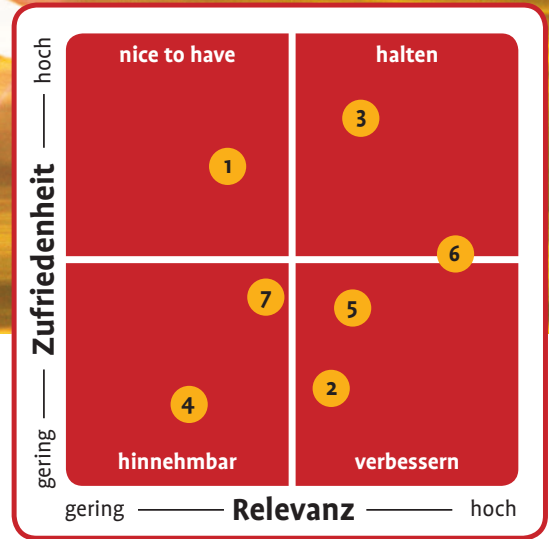
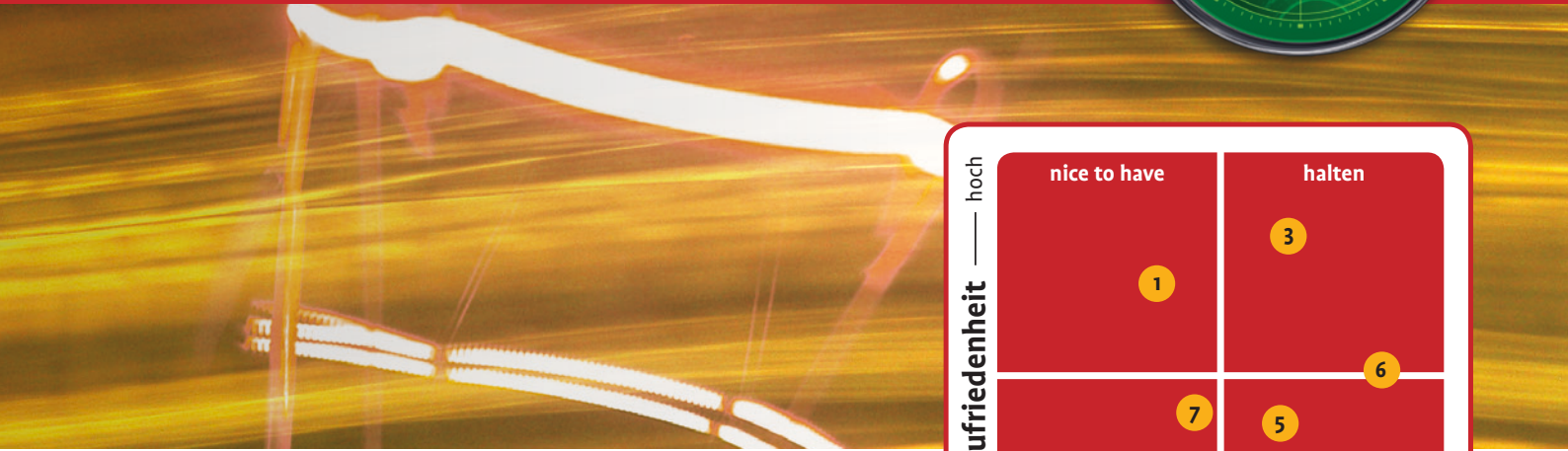
- Messen Sie die Kundenbindung schon ab 4.900 Euro pro Erhebungswelle.
- Mit kostenlosen Stadtwerke-Benchmarks - bundesweit sowie nach drei Stadtwerke-Größenklassen - zeigt Ihnen das Energie-Radar, wo Ihr Unternehmen im Wettbewerbsvergleich steht.
- Sie können Erhebungsinhalte, Stichprobengröße und Auswertungs-Varianten individuell nach Ihren Wünschen festlegen.
- Sie allein bestimmen, wann die Interviews durchgeführt werden (keine Beteiligungs- oder Omnibus-Untersuchung).
- Erzielen Sie deutliche Kosteneinsparungen, indem Sie gleichzeitig Ihre privaten Strom- und Gaskunden befragen.

## Energie-Radar | Strom und Gas

Die Untersuchung ist sowohl als regelmäßiges Tracking wie auch als einmalige ad hoc-Studie durchführbar. Die unterschiedlichen Fragebogen-Module und Stichprobengrößen ermöglichen eine individuelle Anpassung des Studiendesigns an Ihren Forschungsbedarf.

Fragebogen	Modul			
	A	B	C	
	•	•	•	Screening
			•	energiemarktspezifisches Unternehmensimage (11 Items, skalierte Abfrage)
	•	•	•	Gesamtzufriedenheit (skalierte Abfrage)
	•	•	•	Loyalitätsindex (4 Items, skalierte Abfrage)
			•	Gründe für (Un-)Zufriedenheit (offene Frage)
			•	Kritische Ereignisse (offene Frage)
	•	•	•	Zufriedenheit mit Leistungsdimensionen (Abfrage der Gesamtzufriedenheit sowie der Zufriedenheit mit Leistungskriterien, skalierte Abfrage):
	•	•	•	• Tarife / Preise (4 Kriterien)
	•	•	•	• Rechnungsstellung (3 Kriterien)
	•	•	•	• Kundenbetreuung/Hotline (wenn genutzt, 5 Kriterien)
	•	•	•	• Beschwerdehäufigkeit und Beschwerdebearbeitung (wenn vorhanden, 3 Kriterien)
	•	•	•	• Versorgungssicherheit (Gesamtzufriedenheit)
	•	•	•	• Informations-Schreiben (wenn erhalten, 4 Kriterien)
	•	•	•	• Internet-Angebot (wenn genutzt, 4 Kriterien)
		•	•	Wechselintention (skalierte Abfrage)
		•	•	Optimierungswünsche (offene Frage)
		•	•	eine individuelle Zusatzfrage (geschlossene Frage)
	•	•	•	Soziodemographie (Alter, Geschlecht, Bildung, Erwerbstätigkeit, Haushaltsgröße, Einkommen)
<b>Benchmarks</b>	Vergleichsergebnisse (Strom und Gas) für Stadtwerke bundesweit sowie für Stadtwerke dreier Größenklassen (klein, mittel, groß – nach Umsatz). Benchmarks werden für alle Fragen aus Modul B bereitgestellt und kontinuierlich aktualisiert.			
<b>Erhebungsmethode</b>	CATI (computergestützte telefonische Interviews)			
<b>Zielgruppe</b>	Private Strom-/Gaskunden des Auftraggebers. Energieentscheider im Haushalt ab 18 Jahren.			
<b>Stichprobengröße</b>	wahlweise 200, 500 oder 1.000 Befragte			
<b>Erhebungszeitpunkt</b>	frei definierbar			
<b>Zeitbedarf</b>	je nach Fallzahl zwei bis drei Kalenderwochen ab Beauftragung			

# | Klare Ergebnisse inklusive Stadtwerke-Benchmarks |



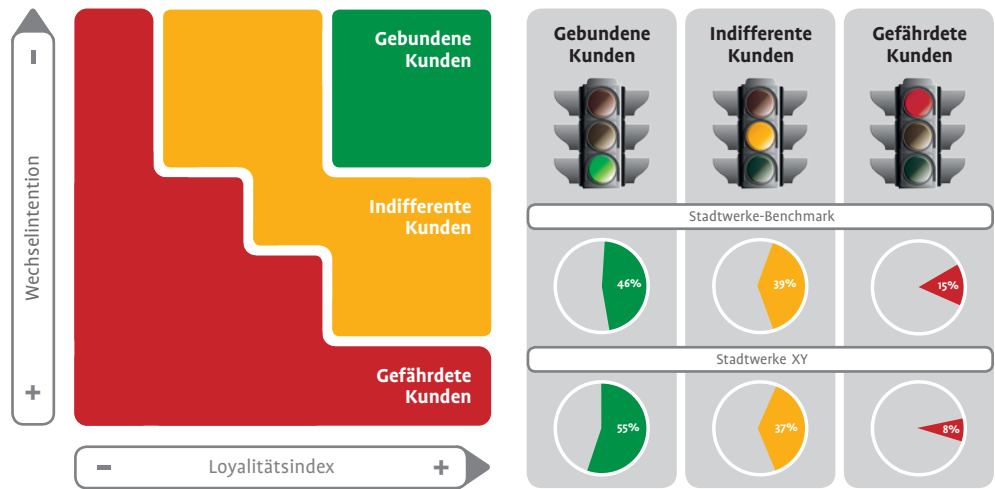
## Optimierungsanalyse

- 1 Rechnungsstellung
- 4 Beschwerdebearbeitung
- 2 Tarife/ Preise
- 5 Versorgungssicherheit
- 3 Kundenbetreuung
- 6 Informationsschreiben
- 7 Internet-Angebot

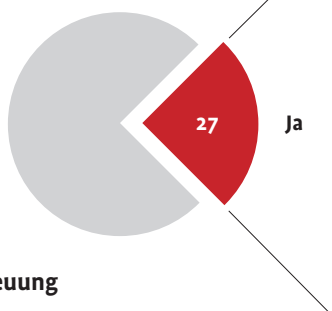
## Kundensegmente nach Loyalität

Die Segmentierung Ihrer Kunden ist ein Frühwarnsystem gegen Kundenabwanderungen.

Identifizieren Sie den Anteil wechselgefährdeter Kunden im Vergleich zu anderen Stadtwerken!

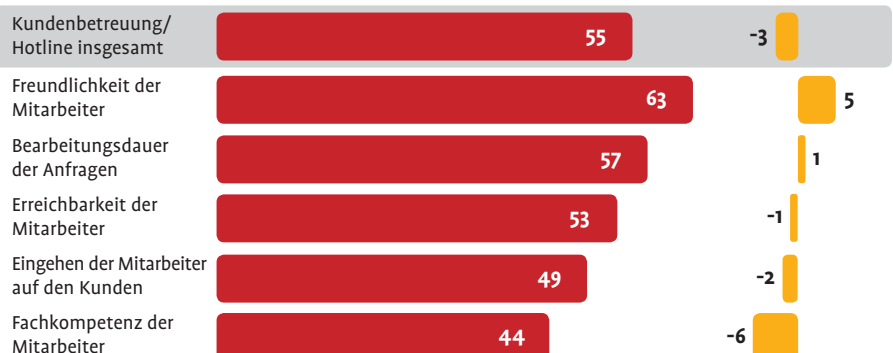


## Zufriedenheit mit der Kundenbetreuung



### Zufriedenheit (in %)

### Abweichung Benchmark



# Leistungen & Auswertung



Folgende Leistungen werden im Rahmen jeder Untersuchung durch mindline energy erbracht:

- umfassende Beratung und individuelle Kundenbetreuung
- Anpassung des standardisierten Fragebogens
- Datenerhebung/Feldarbeit per CATI (telefonische Interviews)
- Datenaufbereitung und Datenanalyse
- Bereitstellung der Untersuchungsergebnisse in gedruckter und digitaler Form
- Optional: persönliche Ergebnispräsentation im Hause des Auftraggebers

Wählen Sie einfach zwischen zwei Auswertungs-Varianten:

- Tabellen: Tabellenband mit fünf festen sowie zwei frei definierbaren Kopfgruppen
- Chart-Bericht: Tabellenband sowie kommentierte Powerpoint-Präsentation (30-60 Seiten) mit kurzem Management-Summary

## Kosten

Folgendes Preisschema gilt für die Befragung von Strom- oder Gaskunden bzw. von Strom- und Gaskunden:

Festpreise (zzgl. MwSt.)		Befragung von Strom- oder Gaskunden				Befragung von Strom- und Gaskunden		
		Modul A	Modul B	Modul C		Modul A	Modul B	Modul C
Anzahl Interviews	200	4.200 €	4.800 €	5.700 €	2 x 200	7.400 €	8.400 €	10.100 €
	500	6.000 €	7.600 €	9.100 €	2 x 500	10.400 €	13.200 €	16.000 €
	1.000	9.000 €	12.200 €	14.800 €	2 x 1.000	15.600 €	21.700 €	26.500 €
Auswertung	Tabellen	700 €	800 €	900 €	Tabellen	1.200 €	1.300 €	1.400 €
	Chart-Bericht	1.500 €	1.700 €	2.000 €	Chart-Bericht	2.600 €	2.800 €	3.100 €
Optional: Ergebnispräsentation		800 €	800 €	800 €		800 €	800 €	800 €

### Lesebeispiel:

Eine Kundenzufriedenheitsmessung bei Stromkunden mit Fragebogen-Modul A, einer Stichprobengröße von 200 und tabellarischer Auswertung kostet nur **4.900,- Euro**.

| Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot |



Michael Briem | Geschäftsführer

mindline energy GmbH  
 Nordostpark 12  
 D-90411 Nürnberg

Tel.: +49 (0) 911 / 956 498 - 0  
 Fax: +49 (0) 911 / 956 498 - 29  
 info@mindline-energy.de

Weitere Informationen auch im Internet unter  
[www.energie-radar.de](http://www.energie-radar.de)

