

Mehr wissen – besser handeln!

Der Energiemarkt unterliegt nicht nur starken politischen Einflüssen und einem immer stärker werdenden Wettbewerb, sondern auch den sich verändernden Bedürfnissen von der Kundenseite.



Erweiterte Dienstleistungen bieten neue Möglichkeiten ihre Kunden an sich zu binden. Wo die Reise letztendlich hingeht, ist noch offen. Unsere These ist, dass sich regionale Stadtwerke in Zukunft klar vom Wettbewerb abgrenzen müssen, um ihre Wettbewerbsvorteile auszuspielen und ihre Kunden langfristig zu binden.

Die Studie „Stadtwerke 2019 – Kunden gewinnen und binden“ wird alle zwei Jahre vom Beratungsunternehmen lead and sale GmbH und dem Marktforschungsinstitut creative analytic 3000 GmbH durchgeführt und herausgegeben.

Mehr als 1.000 Stadtwerke-Kunden und 47 Entscheider von Stadtwerken haben an der Studie teilgenommen.

**Sichern Sie sich jetzt den
Full Report als PDF-Datei
für 799,- Euro!**

**Bestellen Sie ganz einfach
telefonisch oder per Mail:**

lead and sale GmbH
Telefon: 0 60 34 – 938 95-0
E-Mail: info@leadandsale.de
www.leadandsale.de

lead and sale
CONSULTING & INTERIM MANAGEMENT

creative analytic 3000
Fundiert inspiriert!



Studie
Stadtwerke 2019
Kunden gewinnen und binden



lead and sale
CONSULTING & INTERIM MANAGEMENT

creative analytic 3000
Fundiert inspiriert!



INHALTSVERZEICHNIS

120-seitige Studie mit Interviews von 1.065 Stadtwerkekunden und 47 Stadtwerke Entscheidern

Ergebnisse Stadtwerke-Kunden

- Kundenzufriedenheit
- Wechselverhalten
- Wechselgründe
- Informationsquellen
- Kundenwünsche
- Wechselbereitschaft
- Produkte und Tarife
- Kundenbindungsinstrumente
- Service
- Markenwahrnehmung
- Digitalisierung
- Energiedienstleistungen (z.B. E-Mobilität)

Ergebnisse Stadtwerke-Entscheider

- Selbsteinschätzung
- Zukunftsstrategien
- Kundengewinnung
- Vertriebskanäle
- Produktportfolio
- Bonusstrategie
- Marktanteile
- Kundenbindungsmaßnahmen
- Kundenrückgewinnung
- Kundensegmentierung
- Digitalisierung
- Zukunftstechnologien (z.B. E-Mobilität)



Gegenüberstellung Stadtwerkesicht vs. Kundensicht

Wechselverhalten

Kunden wechseln wegen Ankündigung einer Preiserhöhung

Stadtwerke
85% | 74% | 74%

Kunden
59% | 37% | 45%

Kunden wechseln wegen schlechtem Service

Stadtwerke
51% | 50% | 47%

Kunden
21% | 15% | 14%

Kunden finden günstigere Preise bei anderen Anbietern

Stadtwerke
77% | 76% | 44%

Kunden
55% | 66% | 69%

Legende / Werte aus den Vorgängerstudien
55% (2019) | 66% (2017) | 69% (2014)

These:

Das Selbstbewusstsein beim Service ist gering.

Kundenbindung

Laufzeit von 12 Monaten am stärksten angeboten

Stadtwerke
42% | 46% | 42%

Kunden
26% | 35% | 34%

Ein flexibler Vertrag mit kurzer Kündigungsfrist und kurzer Preisgarantie

Stadtwerke
17% | 24% | 28%

Kunden
31% | 21% | 19%

These:

Dem aktuellen Kundenwunsch nach flexiblen Produkten wird noch nicht Rechnung getragen.



→ Diese und weitere aufschlussreiche Ergebnisse erhalten Sie in unserem Full-Report für 799,- Euro.