



swisspower

Kundenbindungsmonitor für Swissspower Partner 2025

Ricardo Bussmann

Wie sehen uns unsere Kund*innen?

2025

Für
Servicekontakte
wird Social Media
gewünscht.

Kunden
interessiert doch
nur der Preis.

Kunden haben in
der Krise wenig
Vertrauen in ihr
EVU.

Servicekontakte
müssen möglichst
schnell gehen.

Persönliche
Kontakte sind nicht
mehr zeitgemäß.

Kunden lernen
Energie neu zu
schätzen.

Mit dem
telefonischen
Kontakt sind Kunden
zufrieden.

....



DER KUNDENBINDUNGSMONITOR MACHT KUNDENZUFRIEDENHEIT MESSBAR

- **Repräsentative Befragung Ihrer Privat- und Gewerbekund*innen**

Aussagekräftige Befragung
Telefonische Interviews mit Privatkunden, Online-Befragung von Gewerbekunden, auf Wunsch Ergänzung um Onsite-Befragung und/oder Mitarbeitenden-Befragung

- **Benchmark**

Zu anderen regionalen Energieunternehmen (auch aus Deutschland)

- **Entwicklung der Branche**

Regelmäßige Durchführung, Zeitreihe

- **Darstellung der Ergebnisse**

Berichtband, Grafiken, Actiontitel und Aussagen

- **Interpretation der Ergebnisse**

Austausch über die Ergebnisse in gemeinsamen Workshop, Handlungsempfehlungen imug auch in unternehmensinternen Präsentationen und Workshops, offener Benchmark



STUDIENDESIGN, BEFRAGUNGSGEHALTE UND VORGEHEN

- **Gemeinsamer Auftakt-Workshop zu Inhalten, Fragebogen, Ablauf und Terminen, ...**
 - Diskussion und Modifikation Fragebogen / Praxisnähe
 - November 2024
- **Vorbereitung / Set up der Befragung / imug**
 - Programmierung und Set up durch imug
 - PLZ Gebiete und Adressen durch die teilnehmenden Unternehmen
 - ggf. individuelle Fragen
 - Februar 2025
- **Durchführung / Feldarbeit / imug in Kooperation mit GFS Bern**
 - Telefoninterviews mit Privatkunden
 - Online-Befragung der Gewerbetunden
 - März – Mai 2025
- **Auswertung und Berichterstattung / imug**
 - Dokumentation, Auswertung, Berichterstattung
 - Berichte an die teilnehmenden Unternehmen
 - Mai / Juni 2025
- **Gemeinsamer Ergebnis-Workshop**
 - Vorstellung der Ergebnisse,
 - Interpretation und Einordnung, Diskussion und Fragen,
 - Handlungsempfehlungen
 - Juni 2025

Befragungsinhalte:

- Bekanntheit EVU / Energiemarkt
- Kontaktqualität (telefonisch, schriftlich, persönlich, online)
- Preis-Leistungs-Zufriedenheit
- Blick aufs Unternehmen/Image
- Loyalität

WO LIEGEN IHRE VORTEILE AM KUNDENBINDUNGSMONTOR?

- Sie erhalten Ergebnisse, auf die Sie sich verlassen können.
- Sie bekommen nicht nur „ein paar Zahlen“, sondern Hintergrundwissen und Substanz.
- Sie können Vergleiche ziehen und Ergebnisse einordnen.
- Handlungsempfehlungen und Schlussfolgerungen leiten wir mit Ihnen gemeinsam ab.
- flexibel und einfach in der Durchführung.
- Einhaltung aller Datenschutzvorgaben.



Swisspower AG

Schweizerhof-Passage 7
3011 Bern

+41 44 253 82 11

info@swisspower.ch
www.swisspower.ch