



## Ihre Kunden sind der Maßstab für die Servicequalität!

### Untersuchungen zum Thema Service ergeben regelmäßig, ...

- ... dass Kunden weniger von Produkten als vom Service eines Unternehmens enttäuscht sind,
- ... und dass **die Servicezufriedenheit einer der stärksten Treiber** von Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität und damit für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens ist.



**Aber leider entsteht exzellenter Service nicht zufällig! Wir unterstützen Sie bei der objektiven Messung Ihrer Service- und Beratungsqualität und bei der Aufdeckung möglicher Service-Schwachstellen.**



## Studienziele

**Der Energiemarkt-Monitor SERVICE bietet eine repräsentative Datenbasis für die Optimierung von Serviceprozessen.**

- Erhebung von **Servicezufriedenheit** in Abhängigkeit von Kontaktkanal und -anlass.
- Identifikation besonderer **Stärken und Schwächen** in Service und Kundenbetreuung.
- Quantitative Basis für die Ableitung von Ansatzpunkten zur Leistungsverbesserung und die **Optimierung von Serviceprozessen**.
- Ggf. können zusätzlich zentrale Indikatoren der Kundenzufriedenheit und -loyalität vergleichbar mit den Ergebnissen früherer Studien erhoben werden.
- Durch die Einbeziehung der Mitarbeiter lässt sich eine **Eigenbild/Fremdbild-Analyse** erstellen, die notwendige Korrekturen in der eigenen Sichtweise aufzeigt.
- Das optional angebotene Modul '**Puls-Check-Kundenorientierung**' kann darüber hinaus erste Ansatzpunkte zur Optimierung unternehmensinterner Prozesse liefern.

## Ihre Vorteile

- ✓ Weitgehend standardisierte und dadurch kostengünstige und schnelle Durchführung.
- ✓ Persönliche Beratung und Berücksichtigung individueller Anpassungen.
- ✓ Professionelles Projektmanagement von der Auswahl der Stichprobe über die Interviewführung bis hin zur Auswertung & Dokumentation der Ergebnisse.



## Studiensteckbrief

- Studientyp** Telefonische Befragung (CATI) in Privathaushalten. Optional kombinierbar mit einer Mitarbeiterbefragung (schriftlich/online).
- Stichprobe** Repräsentative Zufallsauswahl von Haushalten im Versorgungsgebiet. Stichprobengröße nach Vereinbarung. Durch vorgeschaltete Kontaktfragen wird sichergestellt, dass die richtige Zielperson innerhalb des Haushalts befragt wird.
- Um nicht nur möglichst aussagekräftige Ergebnisse im Hinblick auf die Service- und Kontaktzufriedenheit der Kunden zu gewinnen, sondern ggf. auch die Vergleichbarkeit zu bisherigen Kundenzufriedenheitsstudien zu erreichen, kann die Stichprobe entsprechend quotiert werden (z.B. 200 Personen mit und 200 Personen ohne Kontakt zum Unternehmen).
- Zeitraumen** Erhebungszeitraum nach Vereinbarung; Dauer ca. 2-4 Wochen. Zeitbedarf für das gesamte Projekt: ca. 6-8 Wochen.
- Reporting** Ergebnisbericht einschl. Management Summary.



## Fragen (beispielhaft)

- Relevanz von Serviceangeboten
- Art/Kanal und Anlass des letzten Kontakts
- Bewertung von Serviceangeboten/Kundenbetreuung
- Kontaktzufriedenheit (letzter Kontakt, ca. 5-10 Dimensionen)
- Imageprofil
- Kundenzufriedenheit & -loyalität
- ggf. + individuelle Fragestellungen

## Analysebeispiele

- Analyse der Kontakt-/Servicezufriedenheit nach Kontaktkanal & Anlass
- Identifikation der wichtigsten Treiber von Kundenzufriedenheit/Loyalität
- Segmentierung von Kundengruppen nach Relevanz von Serviceangeboten, z.B. 'autonom Preisbewusste' vs. 'anspruchsvoll Serviceorientierte' vs. 'Hilfesuchende')



## Leistungsumfang

- ✓ Individuelle Beratung, Fragebogenerstellung und -abstimmung
- ✓ Ggf. Berücksichtigung individueller Zusatzfragen
- ✓ Repräsentative Zufallsauswahl der zu befragenden Haushalte
- ✓ Durchführung der Interviews durch erfahrene, speziell geschulte Interviewer/innen
- ✓ Datenaufbereitung, -auswertung und Analyse
- ✓ Chartbericht inkl. Management Summary (PDF)
- ✓ Unterstützung bei der Interpretation der Befragungsergebnisse
- ✓ Auf Wunsch: Persönliche Ergebnispräsentation vor Ort
- ✓ Ggf. weiterführende Auswertungen/Analysen (z.B. Teilgruppenbetrachtungen, Korrelationsanalysen usw.)



## Kostenrahmen

Die tatsächlichen Kosten sind u.a. abhängig von Fragebogenlänge-/Komplexität, Zielgruppendefinition, Anzahl der Interviews und konkretem Leistungsumfang (Beratung, Auswertung & Analyse).

**Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot!**

## Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Ich würde mich freuen, Ihre Fragen und individuellen Anforderungen bald mit Ihnen telefonisch oder persönlich zu besprechen. Anruf oder Email genügt.



**Thomas Seitz**



Ihr persönlicher Ansprechpartner bei TSM

Weitere Informationen zu diesem und anderen Instrumenten für Energieversorger finden Sie auch auf unserer Website: <http://www.tsm-marktforschung.de/arbeitsgebiete/energiemarktforschung>