



# Ergebnisse der Kundenumfrage 2020

März 2021

stadtwerke  
neckargemünd 

# Ergebnisse der Kundenumfrage

## ***Herzlichen Dank für Ihre Meinung!***

Damit wir unseren Kunden den optimalen Service bieten können, müssen wir über zwei Dinge ganz genau Bescheid wissen: Was für unsere Kunden wichtig ist. Und wie sie uns sehen.

Deshalb haben wir im Januar des Jahres 2020 eine Befragung bei unseren Vertragskunden durchgeführt. Denn die Meinung unserer Kunden ist der Maßstab unseres Handelns. Ihre Informationen sind uns wichtig, Ihre Wünsche und Anregungen nehmen wir ernst. Aus positiven wie auch mitunter kritischen Rückmeldungen lernen wir ebenso viel wie aus der statistischen Auswertung.

Wir bedanken uns herzlich bei unseren Kunden für die Teilnahme. Wir freuen uns sehr darauf, das Wissen, dass Sie uns zugänglich gemacht haben, zu nutzen und Kundenwünsche in konkrete Maßnahmen zu überführen.

# Ergebnisse der Kundenumfrage



## ***Hintergründe und Grundlagen***

---

Die Kundenumfrage wurde im Zuge eines Bachelor Studium durchgeführt und die gewonnene Erkenntnisse werden für die Bereich Kundenservice und Support nachfolgend gezielt umgesetzt, um die Kundenzufriedenheit und -bindung sowie die Servicequalität noch weiter zu steigern.

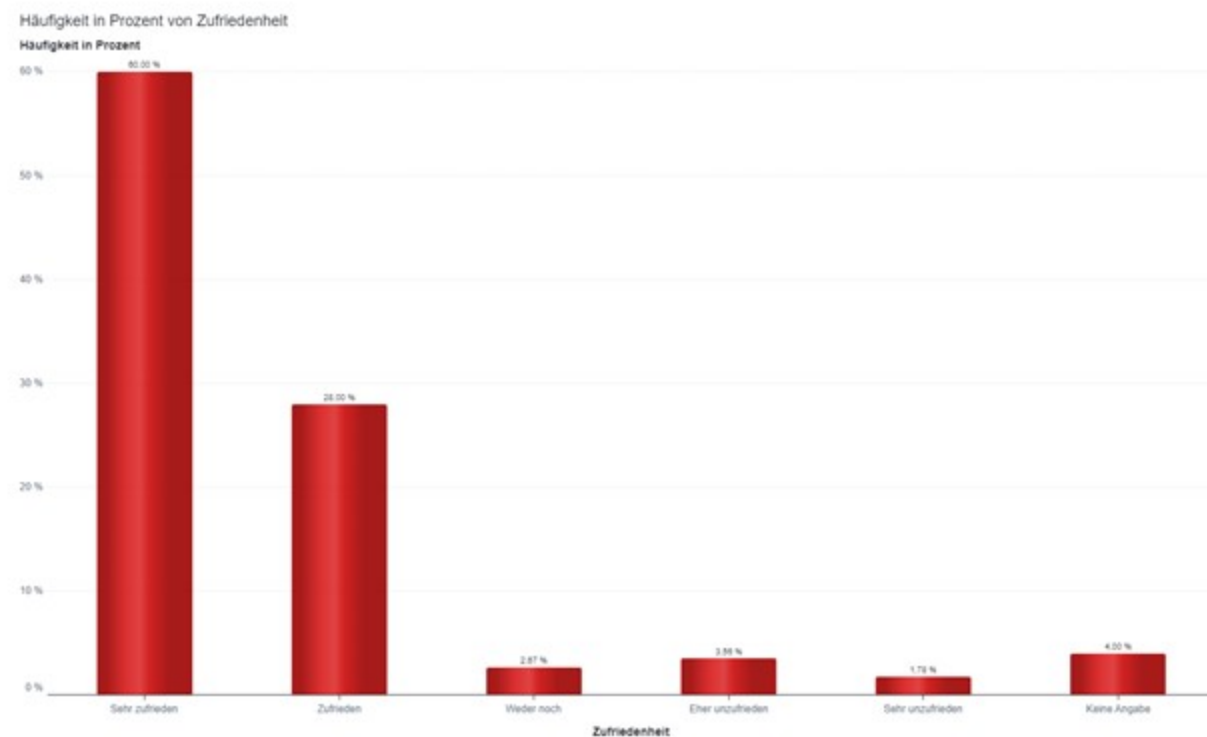


## ***Durchführung und Fragestellung***

---

Mittels eines Mailings an alle Vertragskonten wurde gebeten, sich an der anonymen Kundenumfrage zu beteiligen. Wahlweise konnte an der Umfrage digital oder analog teilgenommen werden. Es galt, 14 Fragen zu beantworten. Der Befragungszeitraum betrug vier Wochen.

# Ergebnisse der Kundenumfrage



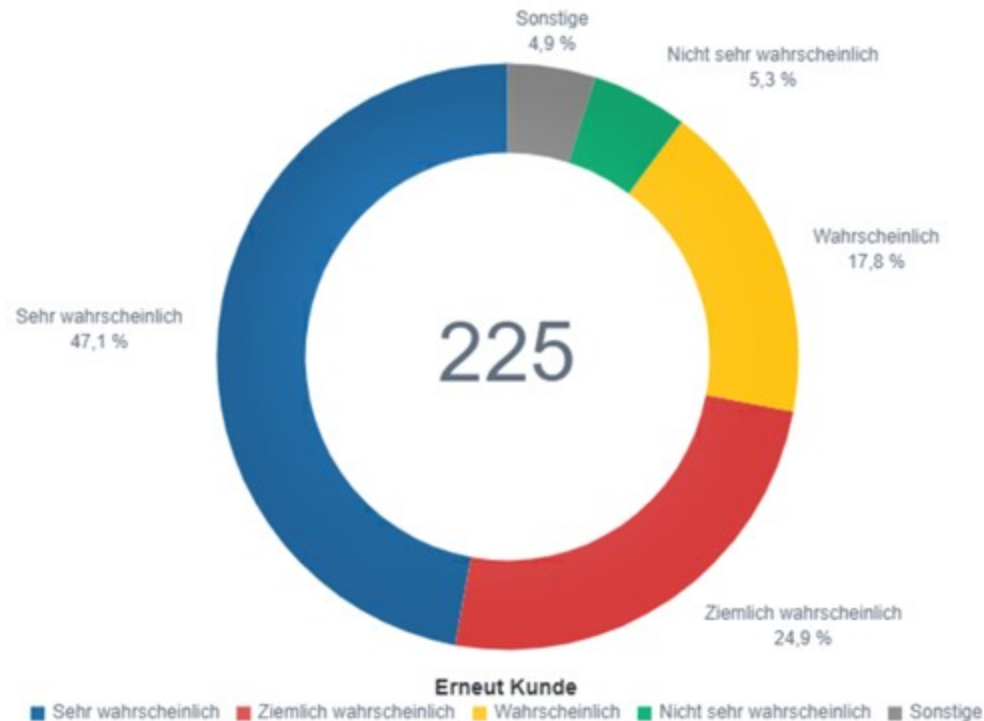
## Unternehmen

88 % unserer Kunden sind mit dem Unternehmen „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“. 5,3 % sind „unzufriedenen“

# Ergebnisse der Kundenumfrage

Häufigkeit von Erneut Kunde

Häufigkeit

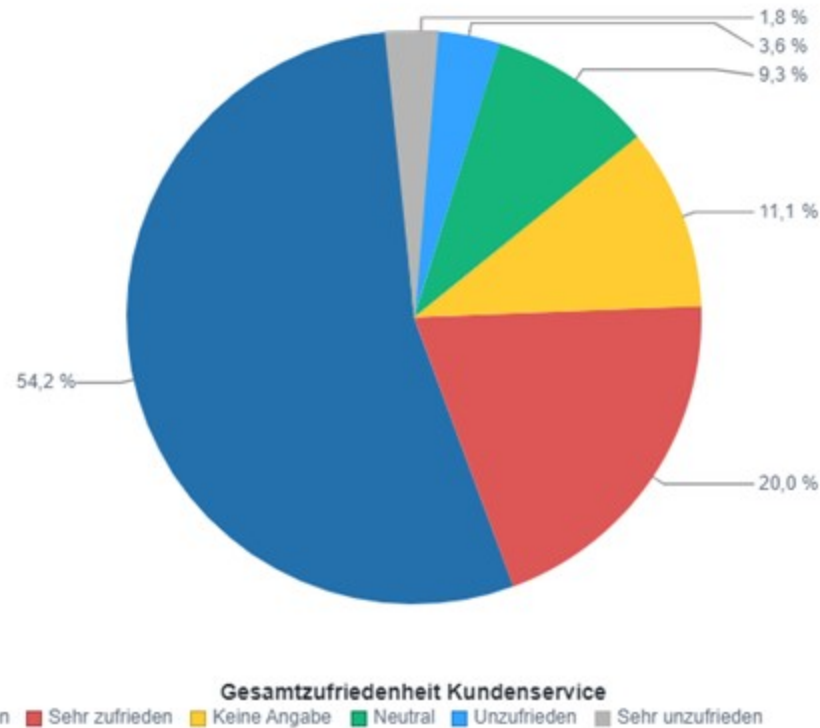


## Produkte

89,8 % unserer Kunden würden Produkte „sehr wahrscheinlich“ bis „wahrscheinlich“ wiederkaufen, 5,3 % „nicht sehr wahrscheinlich“

# Ergebnisse der Kundenumfrage

Gesamtzufriedenheit Kundenservice



## Kundenservice

74,2 % unserer Kunden sind mit dem Kundenservice „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“. „Sehr unzufrieden“ bis „unzufrieden“ sind 5,4 %

# Ergebnisse der Kundenumfrage

Wir haben Sie sowohl mit positiven als auch negativen Formulierungen nach Ihrer Meinung gefragt. Sie haben uns viele Hinweise gegeben, damit wir uns noch weiter verbessern können.

Bei folgenden Themen sehen unsere Kunden noch Optimierungsmöglichkeiten:

- **Erreichbarkeit des persönlichen Ansprechpartners**
- **Unkomplizierte Online-Dienstleistungen**
- **Erledigung aller Angelegenheiten schnell und unbürokratisch**

Vielen Dank für Ihre konstruktive Meinung.  
Aktuell beschäftigen wir uns mit der Umsetzung Ihrer Hinweise.

# Ergebnisse der Kundenumfrage



## Anregungen, Lob und Kritik

---

Einige Auszüge:

- › Keine Probleme, Strom-Ablesung per Mail.
- › Service gut!
- › Wartezeiten am Telefon verkürzen.
- › Ich bin froh, dass es bei uns kommunale Stadtwerke gibt!
- › Geschultes, kompetentes, freundliches Personal.
- › Etwas mehr Öffentlichkeitsarbeit.