



STADTWERKE WOLFENBÜTTEL

Pressemitteilung

Wolfenbüttel, 18. Juni 2020

Stadtwerke Wolfenbüttel: Bestnote für Kundenservice

Aktuelle Kundenumfrage bescheinigt Energieunternehmen hochzufriedene Kunden und große Bekanntheit – Online-Portal gewinnt an Bedeutung – Kundenbindung wächst

WOLFENBÜTTEL. 79 Prozent ihrer Kunden würden die Stadtwerke Wolfenbüttel weiterempfehlen, 66 Prozent sind mit der Bearbeitung ihrer Anliegen im Kundencenter zufrieden und vergeben die Schulnoten 1 und 2: Das sind zwei zentrale Ergebnisse aus der aktuellen Kundenumfrage des kommunalen Energieunternehmens. „Wir freuen uns sehr über dieses Resultat, zeigt es doch, dass unsere Kunden unsere Anstrengungen wahrnehmen und unsere Leistungen honorieren“, sagt Vera Steiner, kaufmännische Geschäftsführerin der Stadtwerke Wolfenbüttel, „die Umfrage in regelmäßigen Abständen hilft uns, den Puls von Privatverbrauchern zu messen und dadurch noch besser auf ihre Bedürfnisse und Wünsche eingehen zu können.“ Durchgeführt wurde die Erhebung im Auftrag der Stadtwerke Wolfenbüttel von der forschungsgestützten Marketingberatung Meinecke & Rosengarten GmbH. Befragt wurden im März dieses Jahres 200 Kunden der Stadtwerke Wolfenbüttel. Die Teilnahme war freiwillig. Vor diesem Hintergrund ist es für die Stadtwerke Wolfenbüttel äußerst positiv, dass 77 Prozent der Befragten sie als kompetenten Partner wahrnehmen, um die zukünftig verpflichtende klimafreundliche Energieberatung durchzuführen. Und über zwei Drittel der befragten Kunden ist bewusst, dass ihr Strom ausschließlich aus Wasserkraft produziert wird. „Aus der Umfrage geht auch hervor, dass wir das bekannteste Energieunternehmen in der ganzen Region sind“, erklärt Matthias Tramp, Geschäftsführer der Stadtwerke Wolfenbüttel. Er dankt im Namen der Geschäftsführung allen Bürgerinnen und Bürgern, die bei der Befragung mitgemacht haben.

Treue Kunden

Die hohe Zufriedenheit der Stadtwerke-Kunden schlägt sich auch in der Treue nieder. Immer weniger Kunden denken über einen Wechsel nach; bei Strom sind 97 Prozent loyal, bei Erdgaskunden 95 Prozent. „Das ist ein sehr schöner Beleg für die Wirkung unserer konsequenten Kundenorientierung“, informiert Vera Steiner und fügt an: „Es ist uns ein großes Anliegen, unsere Kunden durch unsere Produkte und ganz besonders durch unseren persönlichen Service zu begeistern.“ Neben der sprichwörtlichen Kundennähe kann sie sich auch vorstellen, dass die Insolvenzen einiger Energie-Discounter mit dazu beigetragen haben, auf einen soliden regionalen Anbieter zu setzen. „Wir sind Grundversorger in Wolfenbüttel, das heißt, wir springen ein, wenn bei Nichtkunden ein Lieferant ausfällt, so dass niemand im Dunkeln oder Kalten sitzen muss“, erklärt Matthias Tramp. Grund- und Ersatzversorger ist immer der Energielieferant, der in einem Netzgebiet die meisten Privatkunden hat.



STADTWERKE WOLFENBÜTTEL

Gute Information auf allen Kanälen

Innerhalb der letzten zwölf Monate kontaktieren die Befragten die Stadtwerke vor allem telefonisch (42 Prozent). Auf Platz zwei steht der Weg ins Kundenzentrum (19 Prozent). Brief und E-Mail liegen dahinter gleichauf (17 Prozent). Die Homepage der Stadtwerke hat die Hälfte der Befragten schon einmal besucht. Unter den 18- bis 39-Jährigen sind es fast 70 Prozent. Die Nutzung des Online-Kundenportals ist im Vergleich zu 2018 deutlich gestiegen. Heute verwenden 20 Prozent der Kunden das Portal, um ihre Daten zu ändern und Zählerstände zu melden. 2018 waren es nur sieben Prozent. „Die Einschränkungen des persönlichen Kundenservice durch die Covid-Pandemie in diesem Frühjahr hat sicher auch zur Steigerung dieses Werts beigetragen“, meint sie. Neben den Bestnoten für die Bearbeitung von Anliegen im Kundenzentrum und auf anderem Weg hat auch der Informationsgehalt des Kundenmagazins Dynamik gepunktet: 7 Prozent mehr als bei der vorhergehenden Umfrage geben an, das Magazin interessiert gelesen haben und sind zufrieden mit den Inhalten.



Ansprechpartner für diesen Presstext

Kerstin Hecker
Leiterin Marketing
Am Wasserwerk 2 • 38304 Wolfenbüttel
E-Mail k.hecker@stadtwerke-wf.de
Telefon 05331 408-186 • Telefax 05331 408-6186