

## Konstruktive Kritik hilft

„SWE Gruppe? Sehr bekannt, hält die Stadt am „Leben“, so ein Kunde aus der SWE-Kundenbefragung 2008 mit.

### SWE Gruppe

Die Mitarbeiter eines Marktforschungsinstitutes meldeten sich in den vergangenen Monaten telefonisch oder persönlich im Auftrag der SWE Gruppe bei 1645 Kunden und fragten detailliert, wie sie die Leistungen und den Service der Stadtwerke bewerten. Ziel der nach 2007 zum zweiten Mal durchgeführten Studie war es, die Wünsche und Vorstellungen der Kunden besser zu kennen und den Service, sowie die SWE Produkte und Leistungen noch besser darauf abstimmen zu können. Konstruktive Kritik und Hinweise waren dabei absolut erwünscht. Anhand der Befragungsergebnisse des Vorjahres konnten so auch Veränderungen in den Geschäftsfeldern und den Kriterien analysiert werden.

„In der diesjährigen Befragung hat sich das Ergebnis des Vorjahres bestätigt – die Kunden sehen die SWE Gruppe als einen sehr zuverlässigen und kompetenten Partner mit großem Engagement für die Region. Stadtwerke Erfurt steht in erster Linie für die Energieversorgung Erfurts. Die große Leistungsvielfalt des Unternehmens, die Nahverkehr, Entsorgung, Parkhäuser und den Freizeitbereich einschließt, ist bei den Kunden noch nicht so bekannt“, zieht die Befragungsleiterin Ute Kerber, Geschäftsführerin des Marktforschungs-institutes Lindauer Management, ein Fazit der 2008er Studie.



Ute Kerber

Weniger bekannt ist das Umweltengagement der SWE. Als logische Schlussfolgerung wird zukünftig stärker über dementsprechende Produkte und Aktivitäten informiert. In den nächsten Ausgaben des SWE Kundenjournals wird Themen wie der Erzeugung von Biogas aus Bioabfällen, Photovoltaik, Einspeisung von Strom aus Windkraft, dem umweltschonenden Nahverkehr oder Aktionen wie dem 7. SWE Solarbauwettbewerb ein entsprechender Platz eingeräumt.

### Kompetenz und Freundlichkeit im Service

Jeder Dritte befragte Kunde hatte schon Kontakt zu einem Servicebereich der SWE Gruppe. Wohnungswechsel, Nachfragen zu Produkten oder zum Vertrag waren die hauptsächlichen Gründe dafür. Ob telefonisch oder persönlich – für die Freundlichkeit der SWE Mitarbeiter/-innen gab es durchweg gute Noten. Verbesserungswürdig ist aus Kundensicht die konsequente Klärung der Fragen und Probleme.

„Dass die Freundlichkeit unserer Kundenberatung positiv eingeschätzt wird, ist gut. Doch Freundlichkeit im Umgang mit den Kunden sollte eine Selbstverständlichkeit sein. Geschätzt wurden sowohl der persönliche Kontakt – ob direkt im Kundenservice oder telefonisch – und die kundenorientierte Klärung der Probleme und Anliegen. Auch wenn nur wenige Befragte sich mit Beschwerden an uns wandten, so werden wir uns diesem Thema stärker widmen und zügig Standards für die Beschwerdebearbeitung einführen.“ SWE Geschäftsführer Rainer K. Otto



Die Wertstoffhöfe sowie die zusätzliche Entsorgung von Sperr- und Sondermüll werden aus Kundensicht positiv bewertet.

### Licht und Schatten eng beieinander

Ca. 85 Prozent der Kunden beziehen das Produkt SWE Strom, welches damit besonders im Fokus der Kunden steht. Die Befragungsergebnisse sind direkt auf das Produkt Gas zu übertragen.

„So gut wie keine Havarien im Vergleich zu früher: Gute persönliche Beratung.“ (Kundenmeinung 2008)

Die öffentliche Energiepreisdiskussion hat auch in Erfurt nachvollziehbare Auswirkungen. Kritisch bewerteten die Kunden die Höhe und Transparenz der Energiepreise sowie die Nachvollziehbarkeit der Rechnungen. Nicht alle individuellen Wünsche in der Preisgestaltung sind auch realistisch umzusetzen, dennoch muss stärker verständlich dargestellt werden, wie die SWE Gruppe die Preisentwicklung durch effiziente, interne Prozesse in dem objektiv machbaren Rahmen beeinflusst. Die internationalen Beschaffungspreise sowie umfangreiche

gesetzliche Abgaben und Steuern haben nachweislich den größten Einfluss auf das Niveau der Energiepreise. Die Vielzahl der Faktoren findet sich auch einzeln ausgewiesen auf der Verbrauchsabrechnung wieder. Der Gesetzgeber schreibt vor, die Kunden darüber zu informieren. Das hat Einfluss auf den Umfang und das Verständnis der Rechnung. Mehr Beratung und Information zur Preispolitik sowie zur Rechnung soll hier Defizite ausräumen. Die Studie hat aber auch gezeigt: die Kunden nutzen nur zu einem Viertel und damit noch zu wenig die Beratungsangebote zum sparsamen Energieeinsatz oder zu dem für sie passenden Tarifangebot. Dabei äußerten sich gerade die Kunden, die beraten wurden, zu 91% sehr zufrieden über unsere Beratung vor Ort.

Nehmen Sie uns also beim Wort – ob Sie nun Fragen zur energiesparenden Haushaltstechnik oder Wärmedämmung haben, gern eine kostenfreie Energieberatung hätten, sich über den günstigsten Tarif informieren wollen oder Informationsbedarf zur Rechnung oder den Preisen besteht – kommen Sie in unser Kundenzentrum in die Magdeburger Allee. Natürlich beraten wir Sie auch gern in den weiteren Kundenservicestellen der SWE.



„Das Wasser schmeckt gut. Die Qualität wird regelmäßig überprüft.“ (Kundenmeinung 2008)



Professionelle Energieberatung: gut fürs Portemonnaie und die Umwelt

„Wir freuen uns sehr über das hervorragende Abschneiden unserer Beratungsangebote aber wir wissen auch, dass die Kunden an einigen Stellen von uns noch bessere Leistungen erwarten. Die konstruktivste Kritik nützt nichts, wenn Sie beim Adressaten nicht ankommt. Das sind die Ergebnisse der 2008er Kundenzufriedenheitsbefragung aber auf jeden Fall. Wir werden und müssen unsere Bemühungen in einigen Punkten intensivieren. Verbesserungen bei den wichtigsten Kennziffern zeigen, dass wir hier auf dem richtigen Weg sind, denn Servicequalität und Kundenzufriedenheit sind wichtige Entwicklungskriterien für die SWE Gruppe. Wenn das Telefon 2010 wieder bei Ihnen klingelt und Sie zu den ausgewählten Interviewpartnern gehören, dann können Sie dies gern selbst bewerten. Wir sind in jedem Fall dankbar für Ihre Meinung.“ SWE Geschäftsführer Rainer K. Otto

Für weitere Anregungen oder Vorschläge erreichen Sie uns jederzeit unter: [presse@stadtwerke-erfurt.de](mailto:presse@stadtwerke-erfurt.de)