

# Kunden schätzen die Energieberatung

Zufriedene Nutzer haben auch sonst ein positives Bild von ihrem Versorger

Von Dipl.-Ing. Vera Litzka, ASEW-Geschäftsführerin, Köln, und Dipl.-Ök. Ulrike Niedergesäß, imug, Hannover

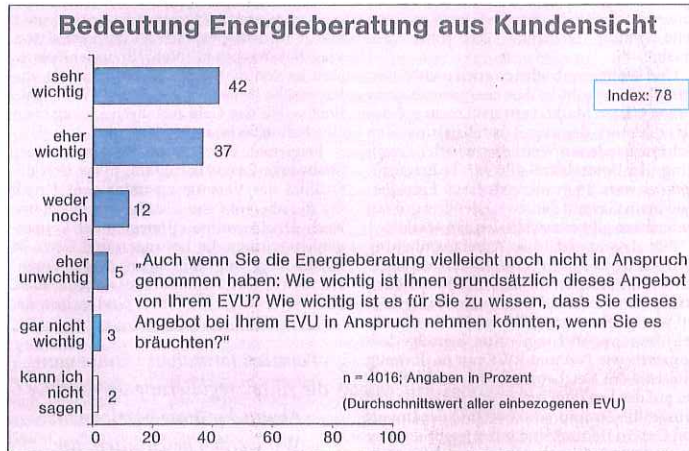
Ab Herbst 2010 soll ein Wechsel des Gas- und Stromanbieters für Verbraucher in der EU leichter werden – so sieht es die EU-Energiegesetzgebung vor. Dies ist Ansporn für kommunale Energieversorger, ihre Leistungs- und Servicepalette auf den Prüfstand zu stellen. Welche Leistungen erwarten die Kunden, welche sind den Kunden besonders wichtig? Seit zehn Jahren geht das Privatkundenbarometer der Arbeitsgemeinschaft für sparsame Energie- und Wasserverwendung (ASEW) im Verband Kommunaler Unternehmen (VKU) diesen Fragen nach und hat dabei besonders die Energieberatung der kommunalen Energieversorger im Fokus.

Mit den ASEW-Erfolgsbarometern Kundenbindung bietet die ASEW ihren Mitgliedern jährlich Kundenzufriedenheitsbefragungen an. Die Erfolgsbarometer ermitteln jeweils die Sicht der Privat-, Gewerbe- und Geschäftskunden der beteiligten Versorgungsunternehmen auf den Energiemarkt. Darüber hinaus behandeln die Erfolgsbarometer Kernfragen beispielsweise zu den Themen Kundenloyalität, Kundenbetreuung, Zufriedenheit mit Leistungen und Prozessen oder Preis-Leistungs-Zufriedenheit. Durchgeführt werden die Studien von der imug Beratungsgesellschaft aus Hannover. Das aktuelle ASEW-Privatkundenbarometer wandte sich Ende 2008 an mehr als 4000 Privatkunden von zwölf ASEW-Mitgliedsunternehmen.

## Persönliche Beratung ist wichtig

Das zentrale Ergebnis vorab: Privatkunden schätzen die Energieberatung ihrer kommunalen Versorger sehr. Auch wenn nur ein relativ kleiner Anteil der Kunden diese Serviceleistung ihrer Versorger in Anspruch nimmt, so hat die Energieberatung für die Kunden insgesamt doch einen zentralen Stellenwert. Die Möglichkeit, diese Leistung in Anspruch nehmen zu können, wenn Bedarf besteht, scheint aus Kundensicht sehr wichtig. Bei der Frage nach der Wichtigkeit unterschiedlicher Serviceleistungen, lag die Bedeutung der Energieberatung bzw. der persönlichen Beratung dem aktuellen Privatkundenbarometer zufolge mit einem Indexwert von 75 Punkten deutlich höher als z. B. die Bedeutung von Kundenzeitschriften oder Online Services (beide Indexwert bei 40 Punkten). Auch auf die direkte Frage an die Kunden, wie wichtig ihnen das Angebot der Energieberatung durch ihren kommunalen Versorger ist, bescheinigten die Kunden der Energieberatung eine zentrale Bedeutung (Index von 78 Punkten). Die Kunden, die die Beratung schon einmal in Anspruch genommen haben, bewerten dabei die Wichtigkeit der Beratung besonders hoch.

Was verstehen Privatkunden kommunaler Energieversorger aber eigentlich unter „Energieberatung“? Die Ergebnisse des aktuellen



Privatkunden halten Energieberatung grundsätzlich für wichtig.

Bilder: ASEW

ASEW-Privatkundenbarometers zeigen, dass bei den Privatkunden durchaus ein unterschiedliches Verständnis, was unter Energieberatung zu verstehen ist, besteht. Der größte Teil der Kunden verbindet damit Beratung zu Energie- und Ressourcensparmöglichkeiten, also Energiesparberatung (nämlich 61% der Nennungen auf die offene Frage, was unter Energieberatung verstanden würde). Viele Kunden verbinden mit Energieberatung auch die Beratung zu Preisen, Tarifen, Rechnungen und Verträgen oder zu Energieträgern. Ein geringer Teil der Kunden verbindet mit diesem Angebot eine Beratung zu aktuellen Energiethemen bzw. zu Serviceleistungen des EVU.

Die Beurteilung der Energieberatung bei den kommunalen Energieversorgern ist insgesamt recht positiv. Im aktuellen ASEW-Privatkundenbarometer erreichten die an der Studie beteiligten zwölf EVU einen Kundenzufriedenheitsindex von 74 (von 100 möglichen) Punkten, was ungefähr der Schulnote „gut“ entspricht. Die Zeitreihe der Kundenzufriedenheitsindizes zur Energieberatung über die vergangenen zehn Jahre zeigt aber, dass sie von den Kunden durchaus auch schon besser bewertet wurde.

Allerdings schneiden nicht alle kommunalen Energieversorger mit ihrer Energieberatung gut ab. Im Gegenteil: Zwischen dem Unternehmen mit der besten Bewertung und dem „Schlusslicht“ liegen deutliche, zum Teil gravierende Unterschiede. Während einige kommunale Unternehmen mit der Energieberatung ihre Kunden richtig von sich überzeugen, gar „Fans“ haben, scheinen andere die Chance ungenutzt verstreichen zu lassen.

Eine die Beratungssuchenden nicht zufriedenstellende Energieberatung kann dabei

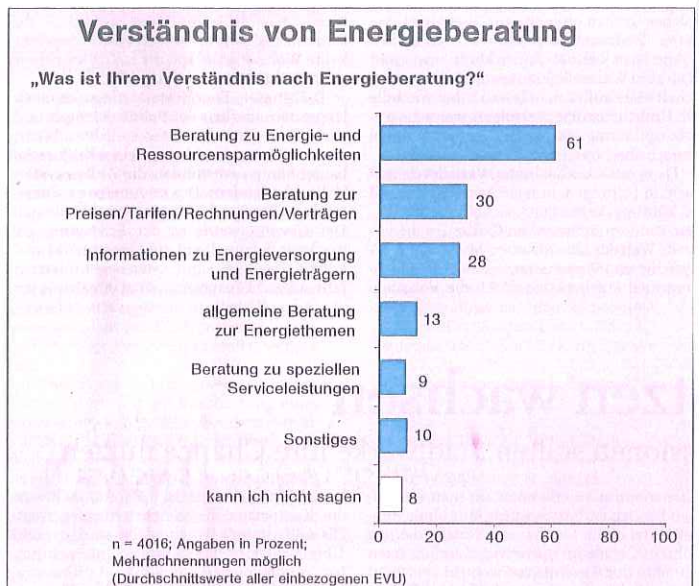
weitreichende Konsequenzen haben. So zeigen die Ergebnisse des ASEW-Privatkundenbarometers, dass zufriedene Beratungsnutzer auch insgesamt mit ihren kommunalen Energieversorgern sehr viel zufriedener sind, dass sie das Preis-Leistungs-Verhältnis besser bewerten und auch ein positiveres Image

von ihrem EVU haben. Zufriedene Beratungsnutzer sind insgesamt deutlich loyaler ihrem kommunalen EVU gegenüber, sowohl was die Bleibe- als auch was die Weiterempfehlungsbereitschaft betrifft. Unzufriedene Beratungsnutzer bewerten ihre Energieversorger in den genannten Aspekten sehr viel schlechter, auch schlechter als solche Kunden, die die Energieberatung bisher gar nicht aufgesucht haben. Unzufriedene Beratungsnutzer sind entsprechend deutlich weniger loyal. Grund genug für kommunale Energieversorger, diese Chance, die die Energieberatung für die Kundenloyalität darstellt bzw. die Sicht der Kunden auf die EVU, zu nutzen.

## Stadtwerke sind nicht die Einzigen

Last, not least: Die kommunalen Energieversorger haben auch bei der Energieberatung mit Wettbewerbern zu tun: So würden sich Kunden deswegen durchaus auch an die Verbrauchszentralen wenden – eine Aufgabe für die kommunalen EVU, ihre Energieberatung bekannt zu machen und für Kunden attraktiv zu halten.

Die Arbeitsgemeinschaft für sparsame Energie- und Wasserverwendung (ASEW), die vor 20 Jahren gegründet wurde, fördert Stadtwerke bei der Optimierung der Kundenberatung und -betreuung. Sie qualifiziert die Mitarbeiter von Stadtwerken im Rahmen des ASEW-Qualifizierungslehrgangs Kundenberater Energie und Umwelt, der kontinuierlich aktuelle Inhalte aufgreift und die wesentlichen Grundlagen für die Energieberatung vermittelt. Die ASEW bietet einen Arbeitskreis zum Kundenbeziehungsmanagement an und unterstützt die Kundenberatung ihrer Mitglieder durch interaktive Softwaretools wie das virtuelle Beratungszentrum und ASEW-Broschüren – auch in digitaler Form fürs Internet – zu Themen rund um Energieeffizienz und erneuerbare Energien.



Mit Energieberatung verbinden die meisten Kunden Beratung zu Energieeffizienz.