



imug Erfolgsbarometer

Kundenbedürfnisse verstehen –
Optimierungspotenziale ableiten

Sie möchten wissen, wie Ihre Kunden Sie sehen? Holen Sie sich ihr Feedback ein!

Welches Bild haben die Kunden von Ihrem Unternehmen, wie nehmen sie es wahr? Welche Bedürfnisse und Erwartungen stehen bei Ihren Kunden im Vordergrund? Wie zufrieden sind Ihre Kunden insgesamt mit Ihnen? Das imug Erfolgsbarometer stellt genau diese und weitere Fragen in den Mittelpunkt. Im Zeitalter einer steigenden Wettbewerbsdynamik und des geringen Interesses für Strom und Gas (Low-Involvement) wird das Wissen darüber, wie Kunden Ihr Unternehmen sehen und welche Erwartungen sie haben immer wichtiger.

Mit dem imug Erfolgsbarometer haben Sie die Möglichkeit, Ihre Kunden zu deren Zufriedenheit mit den Preisen, Leistungen, Produkten und Prozessen Ihres Unternehmens zu befragen. Gerade in Zeiten hart umkämpfter Energiemärkte sind solche Informationen eine wertvolle Basis, auf der Sie Strukturen und Leistungen Ihres Unternehmens entsprechend der Wünschen und Erwartungen Ihrer Kunden gestalten können.

Als Nachfolger des für 20 Jahre erfolgreich durchgeführten ASEW Erfolgsbarometers knüpft nun das imug Erfolgsbarometer an und bietet bewährte als auch neue Befragungsmöglichkeiten. Werden Kunden verschiedener Energieversorger befragt, können Sie Stärken und Schwächen Ihres Unternehmens im Benchmark identifizieren. Zudem bestehen weitere Vergleichsmöglichkeiten durch ähnliche von uns durchgeführte Befragungen in Deutschland und der Schweiz.

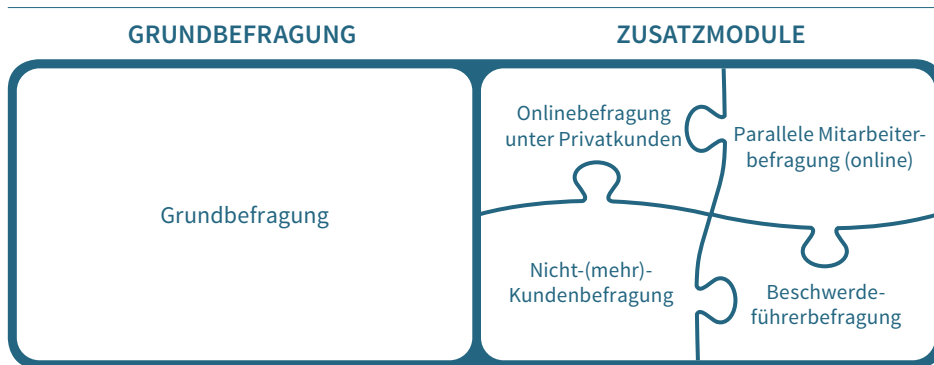


Ihre Vorteile

- ▶ **Identifikation zentraler Kundeninformationen** und Ermittlung von Verbesserungsmöglichkeiten
- ▶ Interpretation der Befragungsergebnisse und Erarbeitung von **Handlungsempfehlungen**
- ▶ Möglichkeit zur **Initiierung von Verbesserungsprozessen** im Unternehmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität
- ▶ gezielte **Qualitätsverbesserung** und Steigerung der Kundenzufriedenheit
- ▶ **Geringer Aufwand** für Ihr Unternehmen
- ▶ **Professionalität** und **Unabhängigkeit** der Untersuchung, Messung und organisatorische Umsetzung durch erfahrenes Institut
- ▶ durch Wiederholungen (**Monitoring**) Veränderungen/Erfolge dokumentieren und die Umsetzung einzelner Maßnahmen kontrollieren
- ▶ Möglichkeit der Erlangung und Nutzung eines **Labels**

Das Befragungsdesign

Das imug Erfolgsbarometer kann sich sowohl an Ihre Privat- als auch an Ihre Gewerbekunden richten. Die Studie wird als Telefonbefragung anhand eines (teil-) standardisierten Fragebogens nach aktuellen Qualitäts- und Datenschutzstandards durchgeführt und ist repräsentativ für Ihr Unternehmen. Basis des imug Erfolgsbarometers bildet die Grundbefragung, weitere Zusatzmodule können je nach individuellem Interesse ergänzt werden.



- ▶ Die **Grundbefragung** besteht einerseits aus einem festen Frageblock, welcher auf managementrelevante Gesamtinformationen fokussiert. Andererseits bieten wir Ihnen in einem flexiblen Frageblock die Möglichkeit, individuelle und für Ihr Unternehmen relevante Themen vertieft zu untersuchen. Sie können bis zu fünf individuelle Fragen in den Leitfaden integrieren und diesen passgenau auf Ihr Unternehmen abstimmen.
- ▶ Verschiedene **Zusatzmodule** steigern darüber hinaus den Erkenntnisgewinn in spezifischen Zielgruppen. Ergänzungen stehen hier in Form von individuell gestaltbaren Online-Befragungen sowie Befragungen Ihrer Mitarbeiter, Gewerbekunden, Nicht-(mehr)-Kunden oder Beschwerdeführer zur Verfügung.

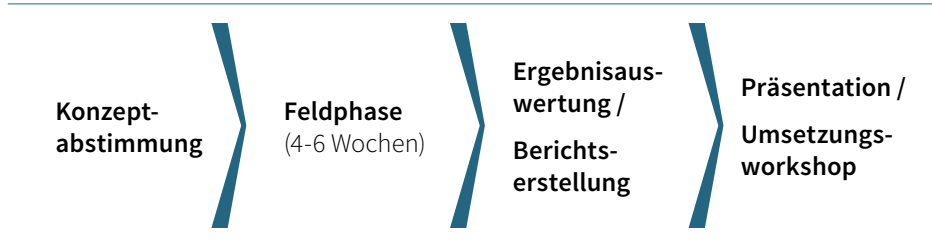
Die Inhalte

Die folgenden inhaltlichen Schwerpunkte sind in der **Grundbefragung** inbegriffen:

- ▶ **Image** Gesamtimage, differenzierte Analyse von Imageaspekten, ggf. Image der Stadt
- ▶ **Kundenzufriedenheit** Übergreifende Zufriedenheit, Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsbereichen
- ▶ **Serviceangebot** Beurteilung Online-Service, Beurteilung Homepage, ggf. Kundenzeitschrift, Energieberatung, Interesse Dienstleistungen im Bereich Energieeffizienz
- ▶ **Preis-Leistungszufriedenheit** Preise allgemein, Vergleich anderer Anbieter, Attraktivität Wettbewerber
- ▶ **Kundenloyalität/Kundenbindung** Bleibe-/Wechselbereitschaft, Weiterempfehlungsbereitschaft, Kundenloyalitätsindex

Das Vorgehen

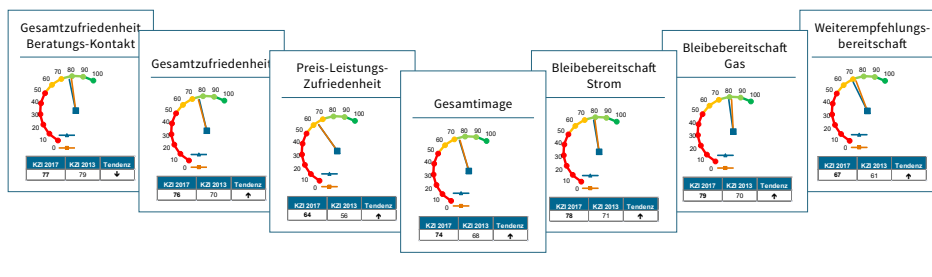
Die Durchführung des imug Erfolgsbarometers richtet sich nach Ihren Bedürfnissen und Anforderungen. Den genauen Feldstart stimmen wir gerne individuell mit Ihnen ab. Zwei Wochen nach Abschluss der Feldphase erhalten Sie von uns Ihren Ergebnisbericht. Eine individuelle Präsentation oder Umsetzungsworkshops bei Ihnen vor Ort runden das Angebot ab.



Gezielte Informationen – Konkrete Handlungsempfehlungen

Die Auswertung der Befragung erfolgt im imug nach klaren wissenschaftlichen Standards. Zusätzlich zu den zentralen Unternehmenskennzahlen berechnen wir anhand von Treiberanalysen die Wichtigkeiten einzelner Aspekte für ein Gesamturteil. So erfahren Sie, an welchen Punkten konkret anzusetzen ist, um die Zufriedenheit Ihrer Kunden und damit die Kundenbindung zu steigern.

imug-Ergebniscockpit



Ebenso dient eine Segmentierung Ihrer Kunden nach deren Loyalität der Identifikation wechselgefährdeter Kunden. Offene Fragen geben zusätzlichen Aufschluss darüber, was Ihre Kunden denken und wo sie Potenzial für Verbesserungen sehen.



Unser Label für Ihre Top Performance

Prämieren Sie Ihre exzellente Leistung im Rahmen unseres imug Erfolgsbarometers mit dem Label „TOP Performer Kundenzufriedenheit“ und machen Sie Ihre hervorragende Performance sichtbar.

Voraussetzung für das Label „Top Performer Kundenzufriedenheit“ ist die Teilnahme an unserer qualifizierten Kundenzufriedenheitsbefragung imug Erfolgsbarometer mit einer ausreichend großen Stichprobe für Ihr Unternehmen. Im Rahmen dessen wird anhand eines bewährten Untersuchungsdesigns die Zufriedenheit Ihrer Kunden über mehrere Qualitätsdimensionen gemessen. Erreichen Sie einen Kunden-Performance-Index aus zentralen Qualitätsdimensionen von mindestens 75 Indexpunkten, dann können Sie sich TOP Performer nennen und haben die Möglichkeit mit dem Label zu kommunizieren. Das Label – mit der eingetragenen Jahreszahl der Kundenzufriedenheitsbefragung – darf auf unbestimmte Zeit von Ihnen verwendet werden. Bei der Nutzung gelten die in einem gesonderten Vertrag aufgeführten Kommunikationsregeln und Nutzungsbedingungen.



Neugierig geworden?

Weitere Informationen zu unserem Label und vielen weiteren Angeboten finden Sie natürlich auch online: www.imug.de

Unsere Leistungen

- ▶ Umfassende Beratung und **individuelle Kundenbetreuung**
- ▶ Fachliche und organisatorische **Befragungskonzeption** entsprechend der konkreten Anforderungen
- ▶ Reibungslose Durchführung der Befragung im hausinternen CATI-Studio unter **Einhaltung höchster Qualitätsstandards** (Zertifizierungen nach ISO 9001 und 20252)
- ▶ **Differenzierte Auswertung** der Befragungsdaten und weitergehende Analysen nach wissenschaftlichen Standards
- ▶ Aufbereitung der Ergebnisse mit sämtlichen Kennziffern, Trendanalysen (bei mehrmaliger Durchführung), Management Summary sowie klaren Handlungsempfehlungen in einem **detaillierten Berichtsband**
- ▶ Möglichkeit eines **Labels** bei besonderem Abschneiden des Unternehmens
- ▶ Vorstellung der Ergebnisse im Rahmen einer **persönlichen Präsentation** in Ihrem Haus



Unsere Preise

Leistungen	Preis	
Grundbefragung Privatkunden	4.900 € + p. Int.: 16 €	
(Organisation, Programmierung, Feldarbeit, Auswertung, Treiberanalyse, Bericht, inkl. bis zu fünf individuelle Fragestellungen)	n = 200:	8.100 €
	n = 300:	9.700 €
Grundbefragung Gewerbekunden	4.900 € + p. Int.: 19 €	
(Organisation, Programmierung, Feldarbeit, Auswertung, Treiberanalyse, Bericht, inkl. bis zu fünf individuelle Fragestellungen)	n = 100:	6.800 €
	n = 200:	8.700 €
	n = 300:	10.600 €
Zusatzmodule		
Onlinebefragung unter Privatkunden	4.000 €	
Parallele Mitarbeiterbefragung (online)	2.600 €	
Nicht-(mehr)-Kundenbefragung	200 €	
Beschwerdeführerbefragung	2.600 €	
Weitere individuelle Zusatzfragen	geschlossen:	200 €
	oder offen:	350 €
Individuelle Präsentation (optional)	zzgl. RK 500 €	

Wir freuen uns auf einen Austausch



Ines Ballmann
Beratung & Research

fon +49 511 1219624
mail: ballmann@imug.de



Ulrike Niedergesäß
Geschäftsführende Gesellschafterin

fon +49 511 1219614
mail: niedergesaess@imug.de

imug Beratungsgesellschaft



imug Beratungsgesellschaft mbH
Postkamp 14a
30159 Hannover

fon: 0511 121960
fax: 0511 1219695

web: www.imug.de