



Kundenurteil: Fairness von Gasversorgern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 39 Gasversorger



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	August / September 2020
Stichprobe	3.123 Kunden mit 3.403 Urteilen zu 39 Gasversorgern (Bewertung von bis zu zwei Gasversorgern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 39 Gasversorger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I23energie • badenova • DEW21 • DREWAG Stadtwerke Dresden • E WIE EINFACH • E.ON • EnBW • enercity • energieGUT • ENSO • Entega • eprimo • Erdgas Südwest • ESWE Versorgung • EWE • ExtraEnergie • GASAG • goldgas • Grünwelt Energie • innogy • lekker Energie • LichtBlick • MAINGAU Energie • mainova • MITGAS • MONTANA • MVV Energie • Naturstrom • N-ERGIE • NEW'Energie • RheinEnergie • Stadtwerke Duisburg • Stadtwerke Düsseldorf • Stadtwerke Leipzig • Stadtwerke München • Stadtwerke Osnabrück • Süwag • Vattenfall • Yello
Gesamtumfang	373 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faire Produktleistung	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Produkte und Leistungen • Angebotsauswahl • Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen • Flexibilität der vertraglichen Rahmenbedingungen • Problemloser Tarifwechsel
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit • Schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Anfragen • Schnelle und zuverlässige Reaktion bei Problemen • Kulanz • Belohnung von Kundentreue • Unterstützung bei effizienter Energienutzung
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft • Fachkompetenz der Mitarbeiter • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Proaktiv bessere Angebote

Studiendesign (II)

Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Freundlichkeit der Mitarbeiter• Verbindlichkeit von Aussagen• Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen• Angemessener Informationsumfang• Internetauftritt
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Attraktive Preisgarantie
Nachhaltigkeit und Verantwortung	<ul style="list-style-type: none">• Ökonomische Nachhaltigkeit• Sozial verantwortliches Handeln• Ökologische Nachhaltigkeit

Teildimensionen der Fairness von Gasversorgern

Fairness

Faire Produktleistung

- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Angebotsauswahl
- Zuverlässigkeit der Produkte und Leistungen
- Flexibilität der vertraglichen Rahmenbedingungen
- Problemloser Tarifwechsel

Fairer Kundenservice

- Erreichbarkeit
- Schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Anfragen
- Schnelle und zuverlässige Reaktion bei Problemen
- Kulanz
- Belohnung von Kundentreue
- Unterstützung bei effizienter Energienutzung

Faire Kundenberatung

- Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Proaktiv bessere Angebote

Faire Kundenkommunikation

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Angebots-, Vertrags- und Abrechnungsunterlagen
- Angemessener Informationsumfang
- Internetauftritt

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Attraktive Preisgarantie

Nachhaltigkeit und Verantwortung

- Ökonomische Nachhaltigkeit
- Sozial verantwortliches Handeln
- Ökologische Nachhaltigkeit

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Gasversorger (I)

FAIRNESS	
sehr gut	badenova
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	I 23energie
gut	E WIE EINFACH
gut	E.ON
gut	EnBW
gut	ENSO
gut	GASAG
gut	Grünwelt Energie
gut	MAINGAU Energie
gut	MITGAS
gut	MONTANA
gut	Naturstrom
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Vattenfall
	DEW2I
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	enercity
	energieGUT
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	innogy
	MVV Energie
	N-ERGIE
	NEWEnergie
	RheinEnergie
	Stadtwerke Duisburg
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	Süwag

Faire Produktleistung	
sehr gut	badenova
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	GASAG
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	MAINGAU Energie
sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	I 23energie
gut	DEW2I
gut	E WIE EINFACH
gut	E.ON
gut	EnBW
gut	energieGUT
gut	ENSO
gut	Grünwelt Energie
gut	MONTANA
gut	Naturstrom
gut	Stadtwerke Düsseldorf
gut	Vattenfall
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	enercity
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	innogy
	MITGAS
	MVV Energie
	N-ERGIE
	NEWEnergie
	RheinEnergie
	Stadtwerke Duisburg
	Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Osnabrück
	Süwag

Fairer Kundenservice	
sehr gut	badenova
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	Naturstrom
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	I 23energie
gut	E WIE EINFACH
gut	E.ON
gut	ENSO
gut	GASAG
gut	MAINGAU Energie
gut	MITGAS
gut	MVV Energie
gut	N-ERGIE
gut	Stadtwerke Osnabrück
gut	Vattenfall
	DEW2I
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	EnBW
	enercity
	energieGUT
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	EWE
	ExtraEnergie
	Grünwelt Energie
	innogy
	MONTANA
	NEWEnergie
	RheinEnergie
	Stadtwerke Duisburg
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Süwag

Faire Kundenberatung	
sehr gut	badenova
sehr gut	ENSO
sehr gut	Entega
sehr gut	eprimo
sehr gut	GASAG
sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie
sehr gut	LichtBlick
sehr gut	mainova
sehr gut	Stadtwerke München
sehr gut	Yello
gut	I 23energie
gut	E.ON
gut	EnBW
gut	EWE
gut	Grünwelt Energie
gut	innogy
gut	MAINGAU Energie
gut	MITGAS
gut	Naturstrom
gut	Stadtwerke Osnabrück
gut	Vattenfall
	DEW2I
	DREWAG Stadtwerke Dresden
	E WIE EINFACH
	enercity
	energieGUT
	Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung
	ExtraEnergie
	MONTANA
	MVV Energie
	N-ERGIE
	NEWEnergie
	RheinEnergie
	Stadtwerke Duisburg
	Stadtwerke Düsseldorf
	Stadtwerke Leipzig
	Süwag

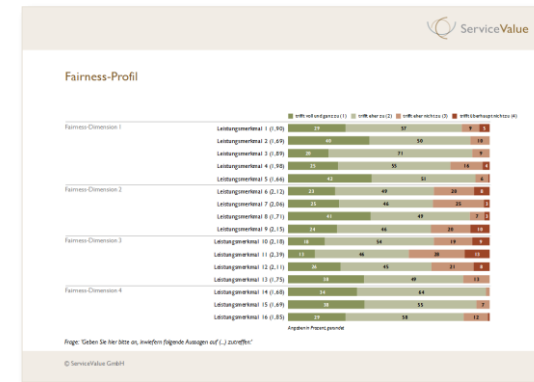
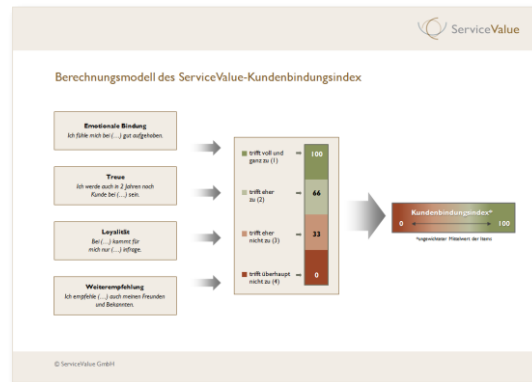
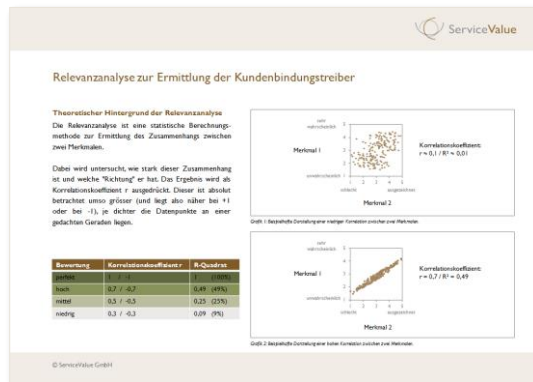
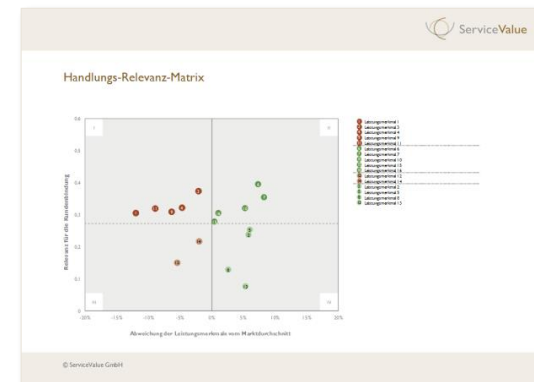
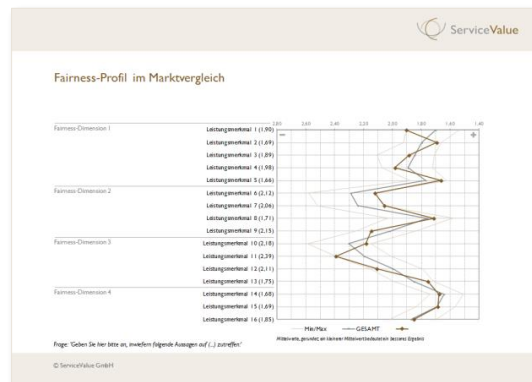
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Gasversorger (II)

Faire Kundenkommunikation		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis		Nachhaltigkeit und Verantwortung	
sehr gut	badenova	sehr gut	badenova	sehr gut	badenova
sehr gut	Entega	sehr gut	Entega	sehr gut	E.ON
sehr gut	eprimo	sehr gut	eprimo	sehr gut	Entega
sehr gut	GASAG	sehr gut	goldgas	sehr gut	eprimo
sehr gut	goldgas	sehr gut	Grünwelt Energie	sehr gut	goldgas
sehr gut	lekker Energie	sehr gut	lekker Energie	sehr gut	lekker Energie
sehr gut	mainova	sehr gut	mainova	sehr gut	LichtBlick
sehr gut	Stadtwerke München	sehr gut	Yello	sehr gut	MAINGAU Energie
sehr gut	Vattenfall	gut	I23energie	sehr gut	mainova
sehr gut	Yello	gut	E WIE EINFACH	sehr gut	Naturstrom
gut	E WIE EINFACH	gut	ESWE Versorgung	sehr gut	Stadtwerke München
gut	E.ON	gut	GASAG	sehr gut	Yello
gut	EnBW	gut	LichtBlick	gut	EnBW
gut	Grünwelt Energie	gut	MAINGAU Energie	gut	ENSO
gut	innogy	gut	MITGAS	gut	EWE
gut	LichtBlick	gut	MONTANA	gut	Grünwelt Energie
gut	MAINGAU Energie	gut	Naturstrom	gut	MITGAS
gut	MITGAS	gut	Stadtwerke Düsseldorf	gut	MONTANA
gut	MONTANA	gut	Stadtwerke München	gut	MVV Energie
gut	Naturstrom	gut	Stadtwerke Osnabrück	gut	Stadtwerke Duisburg
gut	Stadtwerke Düsseldorf	gut	DEW21	gut	Stadtwerke Düsseldorf
	I23energie		DREWAG Stadtwerke Dresden		I23energie
	DEW21		E.ON		DEW21
	DREWAG Stadtwerke Dresden		EnBW		DREWAG Stadtwerke Dresden
	enercity		enercity		E WIE EINFACH
	energieGUT		energieGUT		enercity
	ENSO		ENSO		energieGUT
	Erdgas Südwest		Erdgas Südwest		Erdgas Südwest
	ESWE Versorgung		EWE		ESWE Versorgung
	EWE		ExtraEnergie		ExtraEnergie
	ExtraEnergie		innogy		GASAG
	MVV Energie		MVV Energie		innogy
	N-ERGIE		N-ERGIE		N-ERGIE
	NEWEnergie		NEWEnergie		NEWEnergie
	RheinEnergie		RheinEnergie		RheinEnergie
	Stadtwerke Duisburg		Stadtwerke Duisburg		Stadtwerke Leipzig
	Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Leipzig		Stadtwerke Osnabrück
	Stadtwerke Osnabrück		Süwag		Süwag
	Süwag		Vattenfall		Vattenfall

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

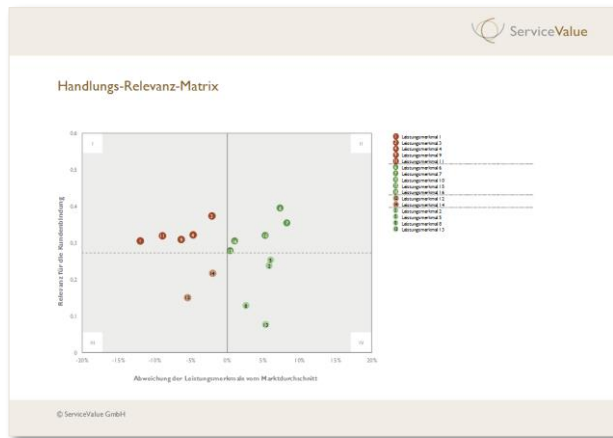
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

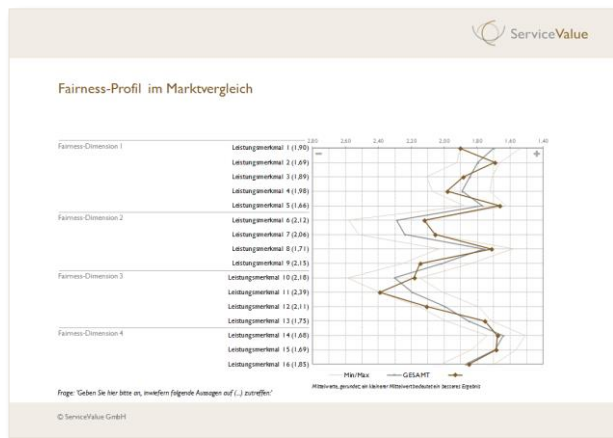
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
- Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?

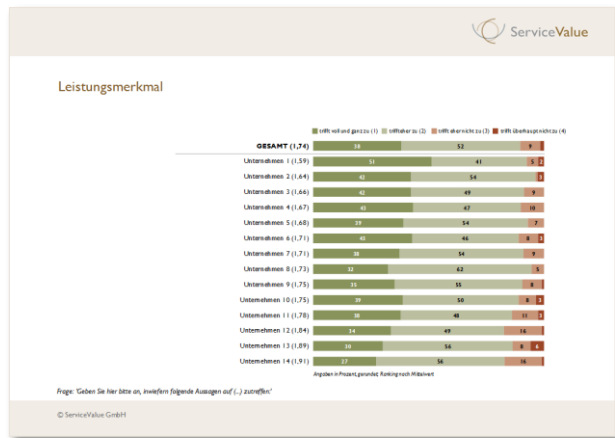
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Fairnessprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Gasversorgern 2020“ (Einzelexemplar, 373 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.500,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Gasversorgern 2020“ (Einzelexemplar, 373 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 6.400,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I
50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / WoGi – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de