



GWBS: Kundenmeinung gefragt!

Stabile Kundenbeziehungen sind der Erfolgsfaktor Nr. 1. Doch wie zufrieden sind die Kunden mit ihrem Energieversorger, und wie schneidet das Unternehmen in der Einschätzung seiner Kunden im Vergleich zu Wettbewerbern ab? Die Gas- und Wasserwerke Bous Schwalbach (GWBS) in Bous/Saarland wollten es wissen – und ließ ihre Kunden telefonisch befragen.

Ausgangssituation

Neuausrichtung bzw. Verbesserung der Marketingaktivitäten.

Aufgabenstellung

Durchführung einer telefonischen Kundenbefragung von 300 Kunden der GWBS

Lösung & Umsetzung

- Entwicklung und Abstimmung eines Fragebogens inklusive individuellem Fragebogenteil (Wirkungsforschung)
- Durchführung von 300 vollständigen CATI-Interviews
- Statistische Auswertung und grafische Aufbereitung der Ergebnisse
- Aktueller und anonymisierter Benchmark aller innerhalb eines Jahres teilnehmenden und vergleichbaren EVUs
- Ergebnisinterpretation und Ableitung von Handlungsempfehlungen

Kunde:

Gas- und Wasserversorgung
Bous Schwalbach, Bous

Projekt:

Kundenzufriedenheitsbefragung inkl.
unternehmensspezifischem Fragenteil

Vorgehensweise:

Telefonische Befragung der Kunden,
Ziel: 300 Interviews (CATI)

Ergebnis

Die Befragung wurde von zabeo MarketingPartner innerhalb von zwei Wochen durchgeführt und beinhaltete neben allgemeinen Fragen zur Zufriedenheit, zum Unternehmensimage und der Unternehmensloyalität auch einen individuellen Fragekomplex. Insgesamt können sich die Ergebnisse sehen lassen. Auf Basis der Befragungsergebnisse wurden Verbesserungspotenziale deutlich, daraus leitete zabeo MarketingPartner Handlungsempfehlungen ab. Diese werden in die Planung der künftigen Marketingaktivitäten mit einfließen.

Ansprechpartner

Peter Mevius

Standortleiter Wiesbaden
peter.mevius@zabeo.de

Anja Pinter

Projektleiterin
anja.pinter@zabeo.de