



mac/loyalty[©]
Zufriedenheitsanalyse
Stadtwerke 2019

Welle 2

Juni 2019

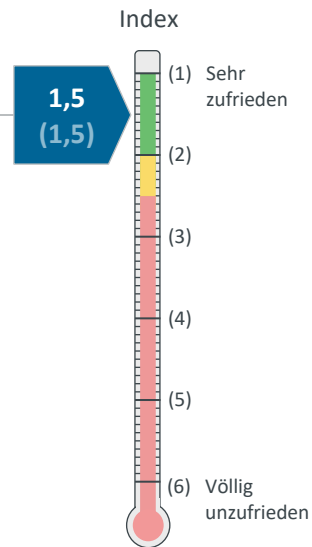
Exzellente Werte für die Kundenbetreuung von EWE; Verbesserungen beim Wettbewerb

Betreuung

Wichtig- Operativer Treiber „**Persönlicher Kontakt**“
keit Inzidenz: 93% | Einfluss auf KLV: 14%

Leistungswert
EWE

++	Fachkompetenz des Ansprechpartners / Betreuungsteams	1,3	(1,4)
++	Bearbeitungszeit	1,6	(1,6)
++	Einhaltung von Zusagen & Terminen	1,3	(1,4)
+	Lösung meines Anliegens	1,7	(1,5)
++	Freundlichkeit	1,3	(1,3)
+	Erreichbarkeit des Ansprechpartners / Betreuungsteams	1,6	(1,8)



Benchmarking

Wettbewerb	1,7	(1,9)
Big 4	1,8	(2,0)
SW / Regionalanbieter	1,5	(1,8)
Energiehandel	1,7	(1,8)

Wenn Sie an den telefonischen / persönlichen Kontakt denken.
Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem/n Ansprechpartner/n bzw. mit dem Betreuungsteam bei (...) hinsichtlich ...
Basis: Befragte, die innerhalb der letzten 12 Monate persönlichen/telefonischen Kontakt zum Kundenservice/Ihrem Ansprechpartner von (...) hatten
Mittelwerte / Skala: 1 = Sehr zufrieden 6 = Völlig unzufrieden / Missings nicht enthalten / Vorwellenwerte in Klammern
! Ergebnisse sind aufgrund kleiner Fallzahl mit Vorsicht zu interpretieren
* signifikanter Unterschied zur Vorwelle / Irrtumswahrscheinlichkeit 5,0%
** signifikanter Unterschied zur Vorwelle / Irrtumswahrscheinlichkeit 0,1%

Zielkorridor:

- 1,0 - 1,6 exzellent; 1,7 - 2,0 sehr gut
- 2,1 - 2,5 akzeptabel
- 2,6 - 3,0 verbesserungswürdig; 3,0 - 6 ungenügend

EWE