

Pressemitteilung

E WIE EINFACH GmbH
Kommunikation
Salierring 47-53
50677 Köln

Rückfragen bitte an:

Bettina Donges
T 0221-17737-308
F 0221-17737-210
presse@e-wie-einfach.de

12. Januar 2016

Bayern verzeiht keinen schlechten Service: Versagt der Kundendienst, wird gewechselt

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **Ehrlichkeit ist Bayern beim Thema Service am wichtigsten**
- **Die Kundendienst-Erfahrungen der Bayern sind überwiegend positiv**
- **Ist der Service doch schlecht, wechselt man den Anbieter**

(Köln) Was ist eigentlich guter Service? Und wie zufrieden sind die Bayern mit dem Kundendienst, den sie in ihrem Bundesland geboten bekommen? Das hat eine repräsentative YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH untersucht. Das Ergebnis: Im Süden der Bundesrepublik sind es besonders Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit, die einen guten Service branchenübergreifend ausmachen. Ganze 84 Prozent der Bayern erachten diese beiden Attribute als äußerst oder sehr wichtig für einen gelungenen Dienst am Kunden. Darüber hinaus legt das größte deutsche Bundesland vor allem Wert auf schnelle Lösungen bei Fragen und Problemen (80 Prozent) sowie gute Erreichbarkeit und Freundlichkeit (je 76 Prozent). Und das scheint in Bayern besser zu funktionieren als im Rest der Bundesrepublik. Denn, wenn die Bayern an ihre letzten zehn Kontakte mit einem Kundendienst zurück denken, wurde ihr Problem zu 57 Prozent häufig oder sehr häufig gelöst. Damit liegen die Süddeutschen deutlich über dem Durchschnitt (54 Prozent).

Doch die Ergebnisse lassen auch immer noch Luft nach oben: Knapp ein Viertel der befragten Bayern fühlte sich in den letzten zehn Gesprächen häufig oder sehr häufig nicht richtig verstanden – und diesen Erlebnissen lassen sie dann auch Taten folgen: Mehr als zwei Drittel haben schon einmal auf Grund von schlechtem Service ihren Anbieter gewechselt. Damit liegen sie

trotz vergleichsweise positiver Serviceerfahrungen über dem deutschen Schnitt und verzeihen damit beim Thema Service wenig.

Gibt es Probleme mit einem Anbieter, sind die Bayern bei der Wahl des Kontaktkanals fortschrittlich. So ist die E-Mail (73 Prozent) deutlich gefragter als im Rest der Republik (68 Prozent). Auch Kundenchats gegenüber sind die Bayern besonders offen: Fast jeder Fünfte greift auf diesen zurück, um mit seinem Anbieter in Kontakt zu treten. Sechs Prozent nutzen Social Media-Kanäle wie Facebook oder Twitter bei Fragen und Problemen – deutlich mehr als im deutschen Durchschnitt. Oliver Bolay, Geschäftsführer bei E WIE EINFACH: „Egal, welchen Kommunikationsweg unsere Kunden bevorzugen, wir sind auf allen Kanälen für sie erreichbar – sie entscheiden selbst, ob sie mit uns über Telefon, E-Mail, Facebook, Twitter, die Mailingfunktion in unserem Kundenportal oder auch über unseren Chat in Kontakt treten möchten und erhalten dabei stets die gleiche kompetente Betreuung.“

Für die repräsentative Studie wurden deutschlandweit 1.648 Personen in Deutschland ab 18 Jahren befragt.

Daten im Überblick:

Statements	Bayern	Deutschland
Kennzeichen eines guten Services		
Schnelle Lösungen	80 Prozent	82 Prozent
Gute Erreichbarkeit	76 Prozent	81 Prozent
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	84 Prozent	83 Prozent
Freundlichkeit	76 Prozent	78 Prozent
Anbieterwechsel aufgrund von schlechtem Service		
Durchgeführt	70 Prozent	69 Prozent
Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte (sehr häufig oder häufig)		
Problem wurde gelöst	57 Prozent	54 Prozent
Fühlten sich nicht richtig verstanden	23 Prozent	26 Prozent
Beliebteste Kontaktkanäle		
Telefon	78 Prozent	80 Prozent
E-Mail	73 Prozent	68 Prozent
Kundenchat	18 Prozent	14 Prozent
Social Media	6 Prozent	4 Prozent

E WIE EINFACH

ist ein bundesweiter Strom- und Gasanbieter mit Sitz in Köln. Mit maßgeschneiderten Tarifen sowohl für Privat- als auch für Geschäftskunden steht bei E WIE EINFACH der Kunde stets im Mittelpunkt. Das gilt für neue wie bestehende Kunden gleichermaßen. Unter dem Leitgedanken der Einfachheit entwickelt E WIE EINFACH dabei Produkte und Dienstleistungen nach den Bedürfnissen seiner Kunden: leicht verständlich, stets an schnellen Lösungen orientiert, immer transparent und mit der maximalen Vereinfachung im Blick.

Strom-, Gas- und Wärmestrom-Tarife zu dauerhaft günstigen Preise bei einem gleichzeitig ausgezeichneten Service sind das Ergebnis. Dies bestätigen auch unabhängige Stellen: So erhält E WIE EINFACH regelmäßig Auszeichnungen für seinen Kundenservice, faire Vertragsbedingungen und das gute Preis-Leistungsverhältnis.

Mehr zu E WIE EINFACH erfahren Sie unter www.e-wie-einfach.de, auf Twitter unter www.twitter.com/E_WIE_EINFACH sowie auf Facebook unter www.facebook.com/ewieeinfach.