

Pressemitteilung

13. Oktober 2016

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

Kundendienst in Schleswig-Holstein: Service ist genauso wichtig wie der Preis

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **Schleswig-Holsteiner glauben nicht an „Servicewüste Deutschland“**
- **Bei der Anbieterwahl ist die Servicequalität ebenso entscheidend wie der Preis**
- **Die Serviceerfahrungen der Schleswig-Holsteiner sind durchwachsen**

(Köln) Von himmelhoch jauchzend bis zu Tode betrübt – so lassen sich die Serviceerfahrungen der Schleswig-Holsteiner beschreiben, geht es nach einer repräsentativen branchenübergreifenden YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH. Demnach haben die Norddeutschen sowohl im Positiven als auch im Negativen besonders eindrucksvolle Erfahrungen mit Kundendiensten gesammelt. Wurde bei knapp 60 Prozent das Problem mit einem Anruf bei der Service-Hotline sehr häufig oder häufig gelöst, fühlen sich fast 40 Prozent dagegen (sehr) häufig nicht richtig verstanden. Beide Ausprägungen sind im deutschen Schnitt deutlich seltener vertreten und lassen sich sogar noch steigern: Ein Viertel der Schleswig-Holsteiner war nach dem Kundendienst-Kontakt besonders oft richtig verärgert, während ein weiteres Viertel meist mit einem Lächeln auflegte.

Dennoch hat man in dem nördlichen Bundesland das positivste Bild der deutschen Servicelandschaft: Nur 60 Prozent würden der Aussage zustimmen, dass die Bundesrepublik einer Servicewüste gleicht – der niedrigste Wert in ganz Deutschland und mehr als zehn Prozent unter dem Durchschnitt.

Dabei spielt der Faktor Service für die Schleswig-Holsteiner durchaus eine wichtige Rolle. Bei der Entscheidung für einen neuen Anbieter ist dieser sogar genauso entscheidend wie der Preis (jeweils 75 Prozent). Auch interessant: In keinem anderen Bundesland achtet man so wenig auf Nachhaltigkeit bei der Anbieterauswahl. Service hingegen ist umso bedeutender: 68 Prozent haben hier bereits wegen einer schlechten Kundendienstleistung ihren Vertrag gekündigt. Woran die Schleswig-Holsteiner guten Service bemessen, entspricht den Kriterien des Durchschnittsdeutschen: Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit (84 Prozent), schnelle Lösungen bei Fragen und Problemen (83 Prozent) sowie ein freundlicher Umgangston (82 Prozent) und eine gute Erreichbarkeit (81 Prozent) stehen ganz oben auf der Service-Wunschliste.

Doch nicht nur, was sie von gutem Service erwarten, auch wie sie mit dem Kundendienst in Kontakt treten möchten, ist in Schleswig-Holstein eine klare Sache: In keinem anderen Bundesland dominiert das Telefon so deutlich (86 Prozent). Einzig die E-Mail wird noch als gangbare Alternative wahrgenommen (67 Prozent). Oliver Bolay, Geschäftsführer von 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	Schleswig-Holstein	Deutschland
Äußerst oder sehr wichtige Faktoren bei der Anbieterwahl		
Preis	75 Prozent	81 Prozent
Service	75 Prozent	80 Prozent
Nachhaltigkeit	41 Prozent	51 Prozent
Anbieterwechsel aufgrund von schlechtem Service		
Durchgeführt	68 Prozent	69 Prozent
Zustimmung Deutschland ist eine Service-Wüste		
Voll und ganz/eher	60 Prozent	71 Prozent

Statements	Schleswig-Holstein	Deutschland
Kennzeichen eines guten Services		
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	84 Prozent	83 Prozent
Schnelle Lösungen	83 Prozent	82 Prozent
Gute Erreichbarkeit	81 Prozent	81 Prozent
Freundlichkeit	82 Prozent	78 Prozent
Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte (sehr häufig oder häufig)		
Problem wurde gelöst	59 Prozent	54 Prozent
Fühlten sich nicht richtig verstanden	38 Prozent	26 Prozent
Waren verärgert	26 Prozent	24 Prozent
Legten mit einem Lächeln auf	24 Prozent	23 Prozent
Beliebteste Kundendienst-Kontaktkanäle		
Telefon	86 Prozent	80 Prozent
E-Mail	67 Prozent	68 Prozent
Kundenchat	9 Prozent	14 Prozent
Brief	12 Prozent	14 Prozent
Social Media	4 Prozent	4 Prozent

E WIE EINFACH

E WIE EINFACH ist der günstige und zuverlässige Experte für Energie und Smart Living. Unter dem Leitgedanken der Einfachheit entwickelt E WIE EINFACH dabei Lösungen, die das Leben zu Hause entspannter und einfacher machen. Das Ergebnis sind zum einen Strom-, Gas- und Wärmestrom-Tarife zu dauerhaft günstigen Preisen - bei einem gleichzeitig ausgezeichneten Service. Zum anderen ermöglichen Smart Living-Angebote, die flexibel auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten sind, eine einfache Integration smarter Technologien unter einer zentralen Anwendung. Leichte Verständlichkeit, Transparenz sowie eine Orientierung an einfachen Lösungen sind dabei allen Angeboten gemeinsam.

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.