

Pressemitteilung

06. 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

Service in Sachsen-Anhalt kann sich sehen lassen: Gelöste Probleme und gute Betreuung

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **Über die Hälfte der Sachsen-Anhalter fühlen sich durch Kundendienst gut betreut**
- **Von gutem Service erwarten sie vor allem schnelle Lösungen**
- **Bei der Anbieterwahl entscheidet aber nach wie vor der Preis**

(Köln) Gelöste Probleme, gute Betreuung und volles Verständnis – dieses paradiesische Bild zeichnet eine repräsentative branchenübergreifende YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH von der Service-Landschaft Sachsen-Anhalts. Befragt zu den zehn letzten Kontakten mit einem Kundendienst gaben diese etwa an, dass in 60 Prozent aller Fälle ihr Problem häufig oder sogar sehr häufig mit einem Anruf bei der Servicehotline gelöst wurde. Mehr als jeder Zweite fühlte sich darüber hinaus besonders oft gut betreut. Damit liegt das Bundesland im Osten deutlich über dem deutschen Schnitt.

Mit diesem Ergebnis sollten die Ostdeutschen besonders zufrieden sein, denn auf der Liste ihrer Wunschkriterien für guten Service steht das schnelle Lösen von Fragen und Problemen ganz oben (83 Prozent). Ebenfalls hoch im Kurs ist eine gute Erreichbarkeit (81 Prozent). Im Deutschlandschnitt besetzt hingegen die Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit eines Anbieters das Siegerpodest – in Sachsen-Anhalt reicht es dafür nur zu Platz 3. Doch so positiv sich das Bild des Sachsen-Anhalter-Services auch abzeichnet, wenn es um die Anbieterwahl geht, zählen dann doch die harten Zahlen. Denn für 78 Prozent ist der Preis das Nummer 1-Entscheidungskriterium für einen neuen Anbieter. Mit 74 Prozent folgt der Faktor Service jedoch knapp dahinter.

Doch nicht nur bei der Anbieterwahl, auch bei einer bestehenden Geschäftsbeziehung liefert die Servicequalität im Osten nicht den Ausschlag: Lediglich 59 Prozent haben hier schon einmal aufgrund einer schlechten Kundenerfahrung den Anbieter gewechselt – fast zehn Prozent weniger als im Durchschnitt.

Bei der Wahl ihres gewünschten Kontaktkanals zum Kundendienst sind die Sachsen-Anhalter ebenfalls eigen. Auch, wenn Telefon und E-Mail wie im Rest der Republik die gefragtesten Medien sind, dominiert hier ganz klar die moderne Kommunikation. Während nur noch jeder Zehnte einen Brief schreibt, werden Kundenchat (16 Prozent) und Social Media-Kanäle (7 Prozent) rege zum Austausch mit dem Anbieter genutzt. 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	Sachsen-Anhalt	Deutschland
Äußerst oder sehr wichtige Faktoren bei der Anbieterwahl		
Preis	78 Prozent	81 Prozent
Service	74 Prozent	80 Prozent
Anbieterwechsel aufgrund von schlechtem Service		
Durchgeführt	59 Prozent	69 Prozent
Kennzeichen eines guten Services		
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	77 Prozent	83 Prozent
Schnelle Lösungen	83 Prozent	82 Prozent
Gute Erreichbarkeit	81 Prozent	81 Prozent
Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte (sehr häufig oder häufig)		
Problem wurde gelöst	60 Prozent	54 Prozent
Fühlten sich gut betreut	51 Prozent	46 Prozent

Statements	Sachsen-Anhalt	Deutschland
Beliebteste Kundendienst-Kontaktkanäle		
Telefon	77 Prozent	80 Prozent
E-Mail	71 Prozent	68 Prozent
Kundenchat	16 Prozent	14 Prozent
Brief	11 Prozent	14 Prozent
Social Media	7 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 Preisen 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.