

Pressemitteilung

15. Februar 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

Selbst guter Service lässt die Bremer nicht lächeln

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **Weniger als jeder Fünfte legt nach Servicegesprächen mit einem Lächeln auf**
- **Die Probleme der Bremer kann die Servicehotline aber besonders oft lösen**
- **Bremer legen Wert auf schnelle Lösungen und gute Erreichbarkeit**

(Köln) Den Norddeutschen kann nichts so schnell ein Lächeln ins Gesicht zaubern – das ist allgemeines Klischee und wird jetzt durch eine repräsentative YouGov-Studie des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH auch beim Thema Service bestätigt. Demnach haben die Bremer besonders positive Kundendienst Erfahrungen gemacht, denn ihr Anliegen wurde meist zur Zufriedenheit bearbeitet: Nie oder nur selten wurde das Problem mit einem Anruf bei der Servicehotline lediglich bei 56 Prozent nicht gelöst – deutlich über dem Deutschlandschnitt. Doch statt aufgrund dieser Erlebnisse zu jubeln, wandern im hohen Norden nicht einmal die Mundwinkel nach oben: Nur 18 Prozent der Bremer legten nach dem Gespräch mit einem Lächeln auf. Im gesamtdeutschen Schnitt taten dies mit immerhin einem knappen Viertel deutlich mehr Personen – und das, obwohl hier die Probleme deutlich seltener vom Kundendienst gelöst wurden als in Bremen.

Dabei sind schnelle Lösungen bei Fragen und Problemen sogar das, was die Bremer als ersten Punkt auf ihrer Service-Wunschliste haben (82 Prozent), erst danach folgt eine gute Erreichbarkeit des Anbieters (79 Prozent). In der deutschlandweiten Betrachtung liegt Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit auf Platz 1 der Kriterien, die guten Service auszeichnen. Diese folgt bei den Bremern

erst an dritter Stelle. Auffallend wenig Wert legen die Stadtstaatler auf Kulanz (61 Prozent) sowie verschiedene Kontaktmöglichkeiten (38 Prozent). Beides ist im Bundesschnitt deutlich gefragter. Eine mögliche Erklärung liegt darin, dass die Bremer mit dem Telefon (76 Prozent) einen eindeutigen Favoriten haben, wenn es um die Kontaktaufnahme bei Problemen mit einem Anbieter geht. Doch besser als Probleme besprechen zu müssen, ist es, wenn diese erst gar nicht entstehen. Oliver Bolay, Geschäftsführer von E WIE EINFACH: „Service heißt für uns bei E WIE EINFACH, Probleme von vornherein proaktiv zu vermeiden. Dazu gehört etwa, dass wir unsere Neukunden über ihren Status im Wechselprozess auf dem Laufenden halten und alle Kunden mit der Rechnung informieren, ob sie mit ihrem Strom- oder Gasverbrauch vom erwarteten Durchschnitt abweichen.“

Doch ist der Service auch noch so gut, in Bremen entscheidet nach wie vor als erstes der Preis bei der Anbieterwahl (80 Prozent). Mit 76 Prozent liegt der Service aber immerhin auf dem zweiten Platz. Im deutschen Durchschnitt sind beide Punkte fast gleichauf. Weitere Aspekte wie Nachhaltigkeit (43 Prozent) und ein moderner Auftritt (21 Prozent) sind für die Bremer eher irrelevant, wenn ein neuer Anbieter gewählt wird.

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

Daten im Überblick:

Statements	Bremen	Deutschland
Kennzeichen eines guten Services		
Schnelle Lösungen	82 Prozent	82 Prozent
Gute Erreichbarkeit	79 Prozent	81 Prozent
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	75 Prozent	83 Prozent
Kulanz	61 Prozent	73 Prozent
Verschiedene Kontaktmöglichk.	38 Prozent	44 Prozent
Aspekte bei der Anbieterwahl (äußerst wichtig und sehr wichtig)		
Preis	80 Prozent	81 Prozent
Service	76 Prozent	80 Prozent
Nachhaltigkeit	43 Prozent	51 Prozent
Moderner Auftritt	21 Prozent	26 Prozent

Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte		
Problem wurde nicht gelöst (selten oder nie)	56 Prozent	47 Prozent
Haben mit einem Lächeln aufgelegt (sehr häufig oder häufig)	18 Prozent	23 Prozent
Beliebteste Kontaktkanäle		
Telefon	76 Prozent	80 Prozent
E-Mail	53 Prozent	68 Prozent
Brief	11 Prozent	14 Prozent
Kundenchat	8 Prozent	14 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.