

Pressemitteilung

07. September 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 par excellence in der Hauptstadt: Berliner haben den besten Service

YouGov-Studie im Auftrag von E WIE EINFACH zeigt:

- **Nirgendwo in Deutschland sind die Bürger so überzeugt vom Service wie in Berlin**
- **Berliner sind Vorreiter bei Kundendienst via Chat und Social Media**
- **Gute Erreichbarkeit ist das wichtigste Service-Kriterium**

(Köln) Servicewüste Deutschland – das scheint zumindest in Berlin nicht zu gelten. In keinem anderen Bundesland sind die Einwohner branchenübergreifend so sehr mit ihren Kundendienst Erfahrungen zufrieden. Zu diesem Ergebnis kommt eine repräsentative YouGov-Studie im Auftrag des Strom- und Gasanbieters E WIE EINFACH. Gefragt, wie oft sie nach den letzten zehn telefonischen Servicegesprächen mit einem Lächeln aufgelegt hätten, antwortete über ein Drittel der Berliner mit häufig oder sehr häufig. Gesamtdeutschland kommt gerade einmal auf 23 Prozent – mehr als zehn Prozent weniger. Auch, wenn es darum geht, dass das Problem gelöst wurde (61 Prozent) und man sich gut betreut fühlte (54 Prozent), liefern die Hauptstädter den deutschen Spitzenwert. Den schlechtesten Service erlebten im Vergleich die Rheinland-Pfälzer. Hier konnten nur bei 42 Prozent sehr häufig oder häufig das Problem gelöst werden, nur jeder Dritte fühlte sich gut betreut.

Doch so zufrieden die Berliner mit ihren Serviceerlebnissen auch sind, der Preis (75 Prozent) ist trotzdem das entscheidende Auswahlkriterium bei der Anbieterwahl. Die Servicequalität des Anbieters folgt aber knapp dahinter

auf dem zweiten Rang (73 Prozent). Was guten Service dabei auszeichnet, hat in Berlin ganz eigene Gesetze. Stehen im gesamtdeutschen Schnitt an erster Stelle Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit (83 Prozent) und schnelle Lösungen bei Fragen und Problemen (82 Prozent) auf der Service-Wunschliste, ist es in Berlin die gute Erreichbarkeit (84 Prozent). In keinem anderen Bundesland ist außerdem das Angebot verschiedener Kontaktmöglichkeiten so gefragt (53 Prozent).

Und diese verschiedenen Kommunikationswege nutzen die Berliner auch aus und sind damit klare Vorreiter. Jeder Vierte (23 Prozent) setzt etwa auf den Kundenchat, wenn es Fragen oder Probleme gibt, sieben Prozent vertrauen auf Social Media-Kanäle – im Bundesdurchschnitt sind es gerade einmal 14 bzw. vier Prozent. Am gefragtesten bleibt in Berlin aber das Telefon. Das liegt mit 83 Prozent sogar über dem deutschen Durchschnitt (80 Prozent). Deutlich weniger im Einsatz sind hingegen die E-Mail (66 Prozent) oder der Brief (13 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	Berlin	Deutschland
Äußerst oder sehr wichtige Faktoren bei der Anbieterwahl		
Service	73 Prozent	80 Prozent
Preis	75 Prozent	81 Prozent
Kennzeichen eines guten Services		
Schnelle Lösungen	82 Prozent	82 Prozent
Gute Erreichbarkeit	84 Prozent	81 Prozent
Ehrlichkeit/Zuverlässigkeit	71 Prozent	83 Prozent
Verschiedene Kontaktmöglichkeiten	53 Prozent	44 Prozent
Erfahrungen der letzten zehn Kundendienstkontakte (sehr häufig oder häufig)		
Mit einem Lächeln aufgelegt	34 Prozent	23 Prozent
Problem wurde gelöst	61 Prozent	54 Prozent
Fühlten sich gut betreut	54 Prozent	46 Prozent
Beliebteste Kontaktkanäle		
Telefon	83 Prozent	80 Prozent
E-Mail	66 Prozent	68 Prozent
Kundenchat	23 Prozent	14 Prozent
Brief	13 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 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.