

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

21. Dezember 2016

CHIP-Testurteil sehr gut: E WIE EINFACH für hervorragende Hotline-Qualität ausgezeichnet

- **Die Auszeichnung basiert auf den Kategorien Service, Wartezeit und Erreichbarkeit**
- **E WIE EINFACH zählt zu den Spitzenreitern im deutschen Strommarkt**

(Köln) Kurze Wartezeiten, gute Erreichbarkeit und sehr guter Support – das zeichnet eine hervorragende Hotline aus. Oftmals ist das Telefon der Hauptkontaktkanal, um Kontakt zu einem Anbieter aufzunehmen. Daher ist es umso wichtiger, dort die Erwartungen potenzieller Neukunden zu erfüllen und die Beziehung zu Bestandskunden zu festigen. Vor diesem Hintergrund hat CHIP gemeinsam mit Statista die Qualität von Kundenhotlines in Deutschland getestet. Der bundesweite Strom- und Gasanbieter E WIE EINFACH hat die Tester dabei mit einer hohen Servicequalität überzeugt. Damit zählt die E WIE EINFACH-Hotline in der Branche „Stromversorger“ zu den Spitzenreitern und erhält das CHIP-Testsiegel mit der Gesamtwertung „sehr gut“.

CHIP bewertete die Hotline-Qualität in den Kategorien Service, Wartezeit und Erreichbarkeit. Oliver Bolay, Geschäftsführer von E WIE EINFACH: „Das Testurteil zeigt, dass wir unseren Kunden mit der Hotline den gewohnt hohen E WIE EINFACH-Servicestandard bieten. Egal, welchen Kommunikationsweg sie bevorzugen, wir sind auf allen Kanälen erreichbar: ob über Telefon, E-Mail, Facebook, Twitter, die Mailingfunktion im Kundenportal oder auch über den Chat – unsere Kunden erhalten stets die gleiche kompetente Betreuung.“

Für den großen Hotline-Test 2017 untersuchten CHIP und Statista die Neukunden-Hotlines in zwölf Branchen. Als Basis diente eine detaillierte Bewertung von Mystery-Calls je Unternehmen. Dafür riefen die Tester bis zu 75 Mal die Hotline der Unternehmen an und ermittelten die Qualität des Services aus Gesprächen mit den Kundenberatern. Aus den Ergebnissen der Gespräche, der Wartezeit und Erreichbarkeit wurde so die Gesamtwertung errechnet.

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.