ASEW

Gewerbekunden bleiben bei Stadtwerken

[10.07.2013] Die Arbeitsgemeinschaft für sparsame Energie- und Wasserverwendung (ASEW) hat rund 900 Gewerbekunden von fünf Stadtwerken zu den Leistungen ihres Energieversorgers befragt. Die Befragten sind weitgehend zufrieden, haben aber auch Verbesserungsbedarf geäußert.

Gewerbekunden sind mit den Leistungen ihrer lokalen Energieversorger weitgehend zufrieden und wollen den Stadtwerken auch in Zukunft treu bleiben. Das geht aus einer Befragung hervor, welche die Arbeitsgemeinschaft für sparsame Energie- und Wasserverwendung (ASEW) laut eigenen Angaben mit der imug Beratungsgesellschaft durchgeführt hat. Zwischen April und Juni 2013 habe die ASEW knapp 900 Gewerbekunden von fünf ihrer Mitgliedsunternehmen aus dem gesamten Bundesgebiet zu ihrer Zufriedenheit und den Leistungen ihrer lokalen Energieversorger befragt. Ein Ergebnis: Während in der letzten Gewerbekundenbefragung aus dem Jahr 2011 68 Prozent ein sehr beziehungsweise eher positives Bild von ihren Stadtwerken hatten, sind es jetzt bereits 77 Prozent. Ein möglicher Grund für die Verbesserung könnte auf einer verbesserten Kommunikationskultur der Stadtwerke basieren. So sei im Vergleich zu 2011 die Zufriedenheit der Kunden mit der Schnelligkeit und Verständlichkeit von schriftlichen Kontakten mit den Stadtwerken um jeweils über zehn Prozent gestiegen. 74 Prozent der befragten Gewerbekunden erklärten, dass sie auf jeden Fall oder wahrscheinlich bei ihrem Stadtwerk Kunde bleiben werden, 63 Prozent würden die Stadtwerke Geschäftspartnern oder Freunden weiterempfehlen. Dies sei eine Steigerung von acht Prozentpunkten im Vergleich zu 2011.
Handlungsbedarf ist im Bereich Preissensibilität geboten, so die ASEW: Nur die Hälfte der Gewerbekunden ist mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ihrer Stadtwerke zufrieden. Bedarf für Verbesserung sehen die Befragten unter anderem bei der Energieberatung, die weniger als ein Drittel als gelungen betrachte. „Hier zeigt sich, dass viele Stadtwerke für das Gewerbekundensegment noch zu wenig passende Beratungsangebote im Programm haben“, sagt Daniela Wallikewitz, Geschäftsführerin der ASEW. „Deshalb gilt es nachzuarbeiten – etwa auch mithilfe der ASEW, die Stadtwerken für das Gewerbekundensegment verschiedene Beratungstools sowie Fortbildungen anbietet.“

(ve)

Stichwörter: Unternehmen, ASEW, Umfrage