Energiemarkt

18 Prozent empfehlen ihren Versorger weiter

[09.07.2020] 18 Prozent aller Strom- oder Gaskunden wollen ihrem bisherigen Energieversorger treubleiben und empfehlen ihn weiter. Das ergab die Vertriebskanalstudie Energie 2020 von Kreutzer Consulting und Nordlight Research. 38 Prozent sind hingegen wechseloffen.

Im Energiemarkt liegt der Anteil der Kunden, die ihren Anbieter in hohem Maße weiterempfehlen und lange treu bleiben wollen, bei 18 Prozent. Mit 38 Prozent sind hingegen mehr als doppelt so viele Kunden wechseloffen oder sogar komplett illoyal gegenüber ihrem jetzigen Anbieter. Mit 44 Prozent stellen die Zufrieden-Gebundenen die größte Kundengruppe dar. Diese wollen länger bei ihrem Energieversorger bleiben, empfehlen diesen aber im Gegensatz zu den loyalen Fans kaum weiter. Dies geht aus der neu erschienenen Vertriebskanalstudie Energie 2020 von Kreutzer Consulting und Nordlight Research hervor, in der erstmals Kundenbindungstypen auf Basis von Kundenaussagen zu Commitment, Weiterempfehlungsbereitschaft, Kündigungsabsicht und der Dauer der Kundenbeziehung ermittelt wurden. Die Stärke der Kundenbindung unterscheidet sich demnach zum Teil deutlich zwischen den Kunden der verschiedenen Anbietergruppen. Während Discounter und sonstige neue Anbieter die höchsten Zahlen an Illoyalen und Wechseloffenen aufweisen, haben Stadtwerke und ökologisch orientierte Anbieter mehr Zufrieden-Gebundene oder loyale Fans als Kunden. „Für Energieversorger ist die Kundensegmentierung nach Loyalität, aber auch nach Kundenwert, ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu höherer Profitabilität. Die Kunst besteht darin, nicht unnötig in illoyale Kunden zu investieren, die Wechseloffenen stärker zu binden und dafür zu sorgen, dass die Zufriedenen auch zufrieden bleiben", erklärt Klaus Kreutzer von Kreutzer Consulting. Bei der Neukundenakquise müsse es das Ziel sein, den Anteil illoyaler Kunden möglichst gering zu halten. Entsprechend sei die Entwicklung zielgruppengerechter Produkte und Vermarktungsstrategien ein wesentlicher Erfolgsfaktor, um im Wettbewerb zu bestehen.
Für die Vertriebskanalstudie Energie 2020 wurden laut den Herausgebern im März und April 2020 insgesamt 6.667 Energiekunden, darunter 1.512 Wechsler und 143 aktuelle Kündiger, zu ihrem aktuellen Strom- oder Gaslieferanten und ihrem letzten Versorgerwechsel befragt.

(ur)

Stichwörter: Unternehmen, Gastarif, Stromtarif