

SKOPOS
Energie & Umwelt



Wer wir sind

Das SKOPOS Team Energie und Umwelt steht Ihnen bei Ihren Fragestellungen als kompetenter Partner zur Seite.

Sie erhalten von uns keine Standardlösung: Jedes Projekt und jede Fragestellung wird vor Projektbeginn idealerweise persönlich vor Ort besprochen und konkretisiert. Mit Ihnen gemeinsam erarbeiten wir ein lösungsorientiertes Projektdesign, welches auf Ihre individuelle Situation zugeschnitten ist. Sie werden ausführlich beraten, bis ein zur Zielerreichung geeignetes Studiendesign festgelegt wird.

Was wir leisten

Das SKOPOS Team Energie und Umwelt nutzt sein Branchen-Know-How, um Sie adäquat und individuell zu betreuen – auf einer partnerschaftlichen Ebene. Aufgrund unserer Flexibilität können wir im gesamten Forschungs- und Beratungsprozess schnell auf Ihre Anliegen reagieren. Bestehende Kunden wissen das zu schätzen.

Was bieten wir Ihnen?

Wir finden den passenden Lösungsansatz zu Ihrer Fragestellung, indem wir aus einem umfangreichen Methodenpool schöpfen:

- Kundenzufriedenheitsbefragungen
 - Konzept- und Produkttests
 - Mitarbeiterbefragungen
 - Mystery Research
 - Imageanalysen
 - Werbeerfolgsanalysen
- und viele weitere Methoden.

Auf dieser Basis liefern wir Ihnen maßgeschneiderte Lösungen und konkret umsetzbare Handlungsempfehlungen.

Wir tun noch etwas mehr für Sie!

Für uns ist die Beratung auf Basis der Ergebnisse selbstverständlich. Wir lassen Sie mit den Ergebnissen nicht alleine, sondern begleiten Sie bei der Umsetzung von Maßnahmen, geben Schulungen und halten Workshops und Vorträge.

Bereich Energie und Umwelt

Die Liberalisierung der Energiemärkte hat dazu geführt, dass Kunden vermehrt von der freien Wahl des Energieanbieters Gebrauch machen. Die Zufriedenheit des Kunden hat im Zuge dieser Entwicklung noch weiter an Bedeutung gewonnen.

Vorkasse und Preisgarantie sind neue Vermarktungswege und bieten die Chance auf mehr Kundenzufriedenheit und Kundenbindung, gleichzeitig fordern sie jedoch viel Vertrauen von Kundenseite und müssen daher mit größter Sorgfalt kommuniziert werden.

Auch Themen wie Ökostrom und Umweltfreundlichkeit gewinnen weiterhin an Bedeutung. Während Ökostrom generell begrüßt wird, sind Vertrauen und Zahlungsbereitschaft bei den Verbrauchern (noch) gering.

Aber nicht nur auf die Versorgung des Haushalts mit Strom bezieht sich der Tätigkeitsbereich der Energieunternehmen: Im Rahmen erster Pilotprojekten werden Netze von Ladestationen für das Aufladen von Elektroautos aufgebaut.

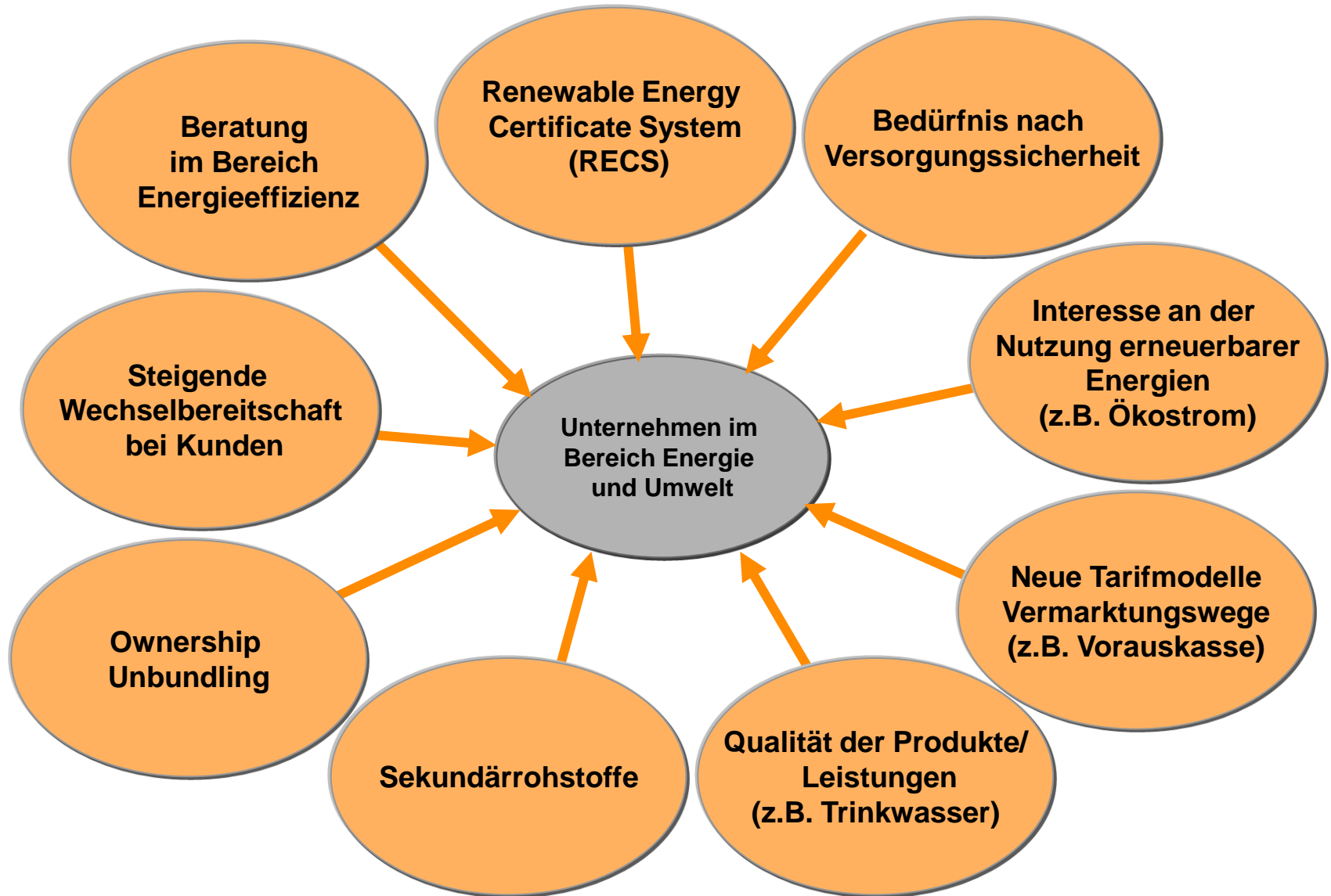
Bereich Energie und Umwelt

Ein ebenso sensibles Thema auf dem Versorgungssektor ist zweifelsohne die Wasserversorgung, deren Entstaatlichung ein brisantes Politikum ist.

Auch die im europaweiten Vergleich hohen Preise in Deutschland haben nichts daran geändert, dass viele Konsumenten die Wasserversorgung in kommunaler Hand sehen wollen. Versorgungssicherheit und Trinkwasserqualität sind für die Verbraucher von hoher Bedeutung.

Die Entsorgungsbranche steht den Energieunternehmen in puncto Wettbewerb in nichts nach. Unter den Systemanbietern besteht große Konkurrenz und die prognostizierte Marktbereinigung erhöht den wahrgenommenen Druck unter den Konkurrenten noch weiter.

Entsorgungsfachbetriebe haben Sekundärrohstoffe als lohnenden Geschäftszweig für sich entdeckt. Die Zufriedenheit des Kunden hat mit Zunahme des Marktdrucks an Bedeutung gewonnen.



Welche Leistungen bestimmen in erster Linie die Zufriedenheit und Loyalität der Kunden?

Wie hoch ist die Wechselbereitschaft von Energiekunden?

Was halten Verbraucher von ökologischer Entsorgung?

Wie stehen Verbraucher zu regenerativen Energien und sind sie bereit, mehr dafür zu zahlen?

Aus welchen Gründen entscheiden sich Kunden für oder gegen das Unternehmen?

Welche Maßnahmen sollte das Qualitätsmanagement ergreifen, um ein Maximum an Kundenzufriedenheit und -bindung zu erreichen?

Kundenzufriedenheitsbefragung

Herausforderung

- Um der Abwanderung der Kunden vorzubeugen soll die Loyalität und die Zufriedenheit der bestehenden Kunden untersucht werden – warum wird sich für oder gegen einen Versorger entschieden
- Optimierung des Kundenservice

Studie

- SKOPOS führt eine telefonische Kundenbefragung durch, um Entscheidungsfaktoren und Zufriedenheitsaspekte in der Kundenzufriedenheit mit dem bestehenden Versorgerunternehmen zu analysieren

Ergebnisse

- Identifizierung strategischer Vor- und Nachteile des Serviceangebotes
- Optimierung im Bereich des Qualitätsmanagements
- Quantifizierung der Gruppen, bei welchen die Kundenzufriedenheit bereits zu Kundenbindung geführt hat

Befragung zum Thema Ökostrom

Herausforderung

- Erlangung einer validen Einschätzung der Bekanntheit, Akzeptanz und Nutzung von Ökostrom

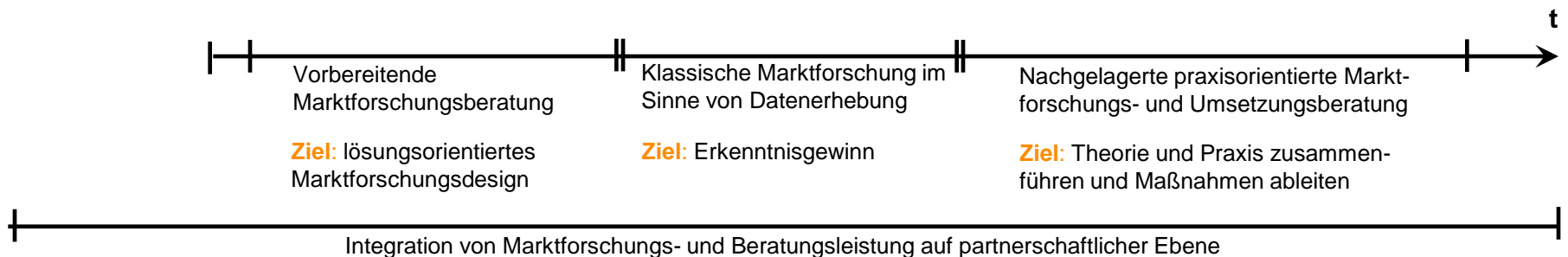
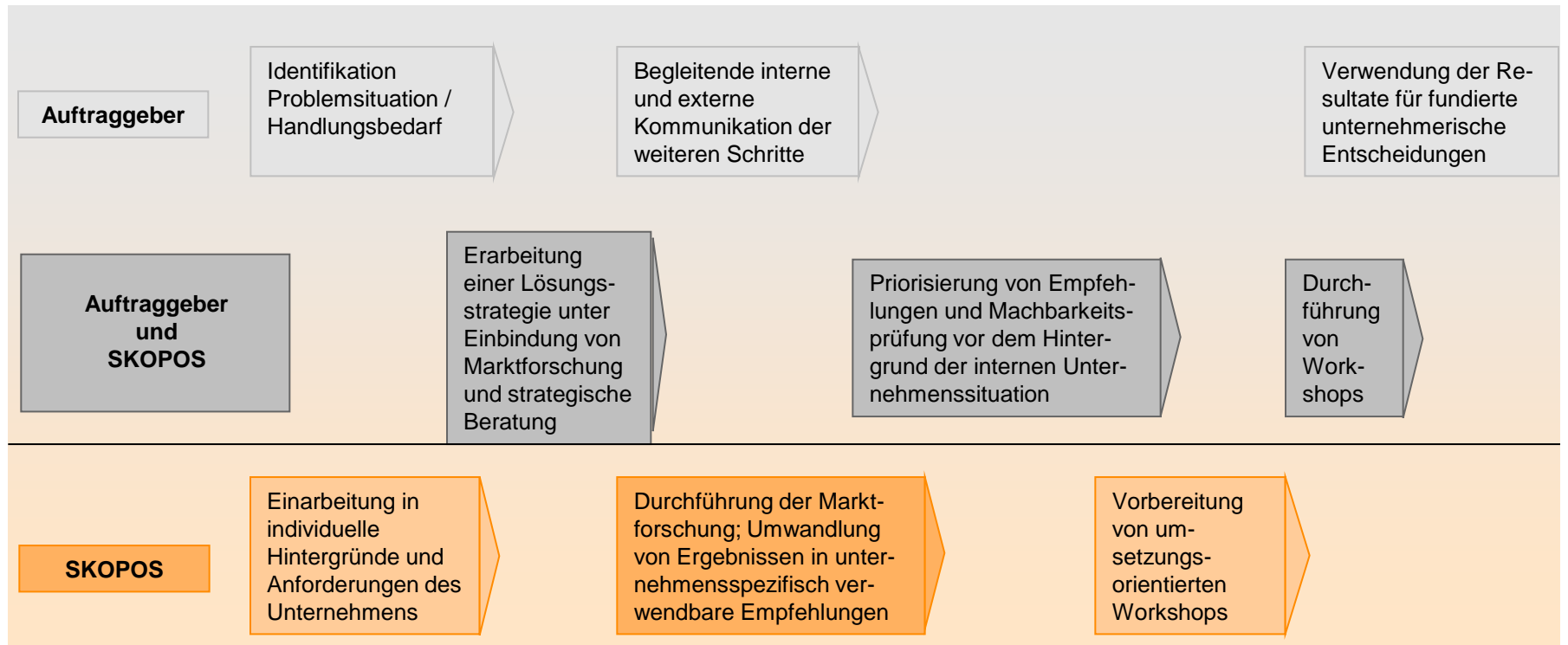
Studie

- SKOPOS führt eine kurze Befragung in der deutschen Bevölkerung im Rahmen des Online-Omnibusses durch

Ergebnisse

- Ermittlung des vorhandenen Wissens im Bereich Ökostrom
- Aufdeckung der Image- und Kommunikationsprobleme im Bereich Ökostrom

Ganzheitlicher Marktforschungsprozess



SKOPOS

Institut für Markt- und
Kommunikationsforschung GmbH & Co. KG
Hans- Böckler- Straße 163
50354 Hürth
Phone: +49 (0) 2233 9988-880
Fax: +49 (0) 2233 9988-111
mail@skopos.de
www.skopos.de



Follow us on

