

Mehrwertleistungen – das erfolgreichste Kundenbindungsinstrument der Energiebranche

Auf dem heiß umkämpften Energiemarkt ist neben der Neukunden-Akquisition insbesondere die Kundenbindung eine der zentralen Herausforderungen, um die eigene Marktposition zu sichern. Über den zentralen Geschäftsgegenstand hinausgehende Zusatzleistungen, die dem Kunden echten Mehrwert liefern, haben sich dabei als effektives Marketinginstrument erwiesen. Die auf Mehrwert-Lösungen spezialisierte Kunden-Wert bietet auf diesem Gebiet ein umfassendes Portfolio attraktiver Services.

“Die Kundenbeziehung ist der strategische Ausgangspunkt für jede bestandsstärkende Maßnahme”, sagt dazu Klaus Kreutzer, der Geschäftsführer des Kölner Serviceunternehmens Kunden-Wert. Das Ziel ist, das Energieunternehmen und Stadtwerke über seine eigentliche Aufgabenstellung hinaus beim Kunden als vielseitigen Helfer und Betreuer zu etablieren, insbesondere bei Notfällen.

Zu diesem Zweck bietet Kunden-Wert umfassende Mehrwertlösungen an, die den Kunden des Energielieferanten zusätzlich zur Verfügung stehen. “Unsere Stärke ist, dass unsere Leistungen ohne wesentlichen Aufwand für die IT in vorhandene Produkte integrierbar sind”, erläutert dazu Geschäftsführer Klaus Kreutzer.

Das Unternehmen betont auch den günstigen wirtschaftlichen Aspekt: Leistungen von Kunden-Wert lassen sich im Normalfall über die Vertriebsmarge finanzieren und steigern die Kundenbindung.

“Neben der einfachen Integration unserer Leistungen ist Kreativität unsere andere Stärke”, sagt Klaus Kreutzer. Kunden-Wert entwickelt laufend weitere innovative Lösungen, um zusätzliche Mehrwerte für den Energiesektor zu kreieren. “Aktuell sind eine spezielle Hardware und ein neuartiges Dienstleistungsprodukt für Gewerbekunden in Arbeit”, verrät Klaus Kreutzer. Details dazu folgen in Kürze.

Mehrwerte für vier Marketingziele

Die Energiebranche ist vor allem mit diesen vier Marketingsituationen konfrontiert: die Neugewinnung von Kunden, die Bindung von Bestandskunden an das Unternehmen, das Halten Kündigungswilliger und das Zurückholen von Altkunden nach der Kündigung. Für alle vier Gruppen können Mehrwertdienste überzeugende Argumente liefern, um entweder beim Energieversorger zu bleiben oder es noch einmal mit ihm zu versuchen.

Wie man bereits den Aussagen verschiedener Stromanbieter und Stadtwerke entnehmen kann, ist das Instrument Schutzbrief erfolgreich im Einsatz und steigert die erwünschte Bindung. Insbesondere die Notfall-Services erfreuen sich dabei beim Publikum besonderer Beliebtheit.

Mehrwertleistungen stellen für Energieversorger eine klassische Win-Win-Situation dar. Zum einen dienen sie dem Ausbau der unternehmenseigenen USP und der Kundenbindung, zum anderen lassen sie sich mit erfreulich geringem Aufwand implementieren. In der Regel genügt die Integration in bereits vorhandene Beratungs- und Servicestrukturen, beispielsweise in den Telefon-Support oder in Kundencenter.

Backgrounder: Das ist Kunden-Wert

Die Kunden-Wert GmbH ist ein junges Unternehmen, kann aber über sein erfahrenes Team auf mehr als zwanzigjährige Berufserfahrung und Marktkenntnis in der Energiebranche zurückblicken.

Zentrales Produkt ist der Haushaltsschutzbrief, der eine Reihe nützlicher Serviceangebote umfasst. So sind beispielsweise Notdienste für Rohrreinigung, Sanitärinstallation, Elektroinstallation, Heizung und Glasschaden enthalten. Darüber hinaus gibt es einen Service für die Schädlingsbekämpfung.

Weitere Notfalldienste umfassen die bedarfsweise Unterbringung von Kindern und Tieren, die externe Übernachtung bei Schäden in der Wohnung und die allgemeine Wohnungssicherung.

Ein zusätzlicher Schwerpunkt ist der Schlüsseldienst mit integriertem Schlüsselfundservice. Der Schlüsseldienst enthält die Kostenübernahme für die Türöffnung und die Anbringung eines provisorischen Schlosses. Für den Schlüsselfundservice erhält der Kunde einen speziellen Schlüsselanhänger mit individuellem Code und Kontaktadresse des Energieversorgers. Gehen die Schlüssel verloren, genügt es, wenn der Finder sie einfach in den nächsten Briefkasten wirft. Der Energieversorger kümmert sich dann um die Logistik zur Rückerstattung der Schlüssel an den Kunden.

Zunehmend an Bedeutung gewinnt der zusätzlich erhältliche Internet- und Online-Schutzbrief. Er sorgt für umfassenden Schutz vor Datenmissbrauch und Datenverlust. Die Maßnahmen richten sich insbesondere gegen Kreditkartenbetrug, Cyber-Mobbing oder das Hacken des eigenen Computers.

Das Dienstleistungsspektrum ist vielfältig: Support per Telefon, Chat oder Fernwartung, Hilfestellung bei der Bedienung von Hardware und Software, Installation von Updates, Online-Datensicherung, Schutz gegen Phishing und andere Angriffe aus dem Netz, Ersatz bei Verlusten aus Einkäufen oder Verkäufen über das Internet, Sperren von Kreditkarten und Rechtsberatung bei Datenmissbrauch.

“Mit unseren Schutzbriefen versetzen wir Energieversorger und Stadtwerke in die Lage, sich als umfassender und engagierter Partner ihrer Kunden zu profilieren“, sagt Klaus Kreutzer. Auf diese Weise lässt sich Kundenbindung generieren, die nachhaltig und langfristig wirkt.

Über die Kunden-Wert GmbH

Die Kunden-Wert GmbH wurde von Energie- und Vertriebsexperten mit langjähriger Erfahrung in der Energiewirtschaft gegründet. Sie bietet eine Plattform für den Aufbau und die Entwicklung innovativer Mehrwertlösungen, die dazu beitragen, Bestandskunden besser zu binden, ehemalige Kunden zurückzugewinnen und neue Kunden nachhaltig zu akquirieren. Mit unserem Fullfilment-Netzwerk bieten wir alle Dienstleistungen, die zur erfolgreichen Planung, Einführung und Umsetzung von Mehrwertleistungen notwendig sind als modularen Service-Baukasten an.

Köln, 25.03.2020

Kunden-Wert GmbH
Hansaring 125
50670 Köln
+49 (0) 221 98 65 83 18
info@kunden-wert.de
www.kunden-wert.de