

Top 10 Checkliste

Für Energieversorger

Wie gut ist Ihr Unternehmen im Bereich **Kundenzentrierung** aufgestellt?

Kreuzen Sie alle Antworten an, die auf Ihr Unternehmen zutreffen.

Zählen Sie Ihre Kreuze zusammen, diese ergeben Ihre Gesamtpunktzahl.

1 Kundenbedürfnisse

- Detaillierte Personas der Kunden und Zielgruppen sind erstellt.
- Kundenumfragen und Feedbacksysteme werden regelmäßig genutzt.
- Daten werden gesammelt, ausgewertet und genutzt, um Trends und Kundenbedürfnisse zu erkennen.

2 Kommunikation und Interaktion

- Es wird zeitnah und persönlich auf Anfragen und Beschwerden von Kunden reagiert.
- Die Kommunikationskanäle des Unternehmens (Telefon, E-Mail, Social Media, Chat) sind leicht zugänglich und nutzerfreundlich.
- Den Kunden werden proaktive Informationen und Lösungen angeboten (z.B. in Form eines FAQs oder Help Centers).

3 Personalisierte Erfahrungen

- Kundendaten werden für personalisierte Angebote und Empfehlungen genutzt.
- Dienstleistungen und Services werden an individuelle Kundenbedürfnisse angepasst.
- Ein CRM-System wird genutzt, das dabei hilft, personalisierte Kundeninteraktionen zu verwalten.

4 Kontinuierliche Verbesserung

- Ein Prozess zur kontinuierlichen Verbesserung der Kundenerfahrungen ist etabliert.
- Kundenzufriedenheitskennzahlen (NPS, CSAT, CES) werden regelmäßig überwacht.
- Maßnahmen, basierend auf Kundenfeedback, werden abgeleitet und umgesetzt.

5 Mitarbeiterschulung

- Mitarbeitende werden regelmäßig zu Kundenzentrierung und Servicequalität geschult.
- Es wird eine Unternehmenskultur gefördert, in der das Engagement für die Kundenzufriedenheit im Mittelpunkt steht.
- Mitarbeitende werden durch Anerkennung und Belohnung für hervorragenden Kundenservice motiviert.

6 Technologie und Innovation

- Es wird in Innovationen investiert, die das Kundenerlebnis optimieren.
- Online-Plattformen des Unternehmens sind nutzerfreundlich, modern und barrierefrei.
- Moderne Technologien (z.B. KI, Chatbots) werden genutzt, um den Kundenservice gezielt zu unterstützen.

7 **Transparenz und Vertrauen**

- Über Preise, Angebote und Neuerungen wird klar und zeitnah kommuniziert.
- Bei Kunden wird Vertrauen geschaffen, etwa durch transparente Kommunikation.
- Maßnahmen zum Schutz der Kundendaten und zur Gewährleistung der Privatsphäre sind implementiert.

8 **Kundenbindung**

- Treue Kunden werden belohnt und deren Loyalität anerkannt.
- Programme zur Kundenbindung, wie exklusive Angebote, sind implementiert.
- Gründe für Kundenabwanderung werden analysiert und entsprechende Maßnahmen zur Rückgewinnung umgesetzt.

9 **Servicequalität und Zuverlässigkeit**

- Es wird schnell und effektiv auf Störungen und Probleme reagiert.
- Kundenzufriedenheit und -bedürfnisse werden kontinuierlich überwacht.
- Es wird sichergestellt, dass die angebotenen Dienstleistungen zuverlässig und von hoher Qualität sind.

10 **Integration und Zusammenarbeit**

- Es wird abteilungsübergreifend zusammengearbeitet, um ein ganzheitliches Kundenerlebnis zu gewährleisten.
- Externe Partner und Dienstleister werden in die Kundenzentrierungsstrategie integriert.
- Interne Prozesse und Strukturen zur Unterstützung der Kundenzentrierung werden kontinuierlich überwacht.

Mögliche zu erreichende Punktzahl: 30

Ihre erreichte Punktzahl

Beginner: <10 Punkte

Sie stehen noch am Anfang, aber erste Schritte sind getan. Das ist gut! Es ist wichtig, dass Sie sich des Einflusses der Kundenzentrierung auf Ihren Unternehmenserfolg bewusst sind. In der heutigen digitalisierten Welt ist es für Kunden einfacher denn je, Anbieter zu vergleichen und sich für die beste Option zu entscheiden. Der Druck, innovative Lösungen zu entwickeln, hat sich für Energieversorger erhöht, um Kundenabwanderung gezielt entgegenzuwirken. moveXM gibt Ihnen diese Lösungen und Beratung an die Hand.

Intermediate: 10-20 Punkte

Gut! Sie sind sich dem Einfluss der Kundenzentrierung auf Ihren Unternehmenserfolg bewusst. Es gilt jedoch konkrete Maßnahmen abzuleiten, um auf Basis von Kundenfeedback Verbesserungspotenziale zu erkennen und Ihr Unternehmen auf ein neues Level zu heben. moveXM unterstützt Sie dabei diese individuellen Handlungsmaßnahmen umzusetzen.

Advanced: 21-30 Punkte

Sehr gut! Sie setzen bereits wichtige Maßnahmen zur Kundenzentrierung um und sind sich dem Einfluss der Kundenzufriedenheit auf Ihren Unternehmenserfolg bewusst. Das moveXM-Expertenteam liefert Ihnen individuelle Handlungsempfehlungen und Benchmarks, um Ihre Potenziale vollkommen auszuschöpfen und Ihren Umsatz weiter zu steigern.

Durch die systematische Bearbeitung dieser Checkliste können Sie als Energieversorger eine umfassende Bewertung der Kundenzentrierung Ihres Unternehmens überprüfen und gezielte Maßnahmen zur Verbesserung ableiten und umsetzen. moveXM unterstützt Sie dabei ihr volles Potenzial auszuschöpfen und ihr Unternehmen auf ein neues Level zu heben.

Kontaktieren Sie unser Expertenteam für ein unverbindliches Beratungsgespräch und überzeugen Sie sich selbst:

movexm.com