

Resultate Kundenumfrage rhiienergie



Umsetzung:

- 8'500 rhiienergie-Kunden angeschrieben
- 600 Teilnehmende
- Teilnahmemöglichkeit Dezember 2017 / Januar 2018
- Auswertung im Februar 2018
- Solarstrom im Wert von CHF 3'000.- als Hauptpreis des mit der Umfrage verbundenen Wettbewerbs

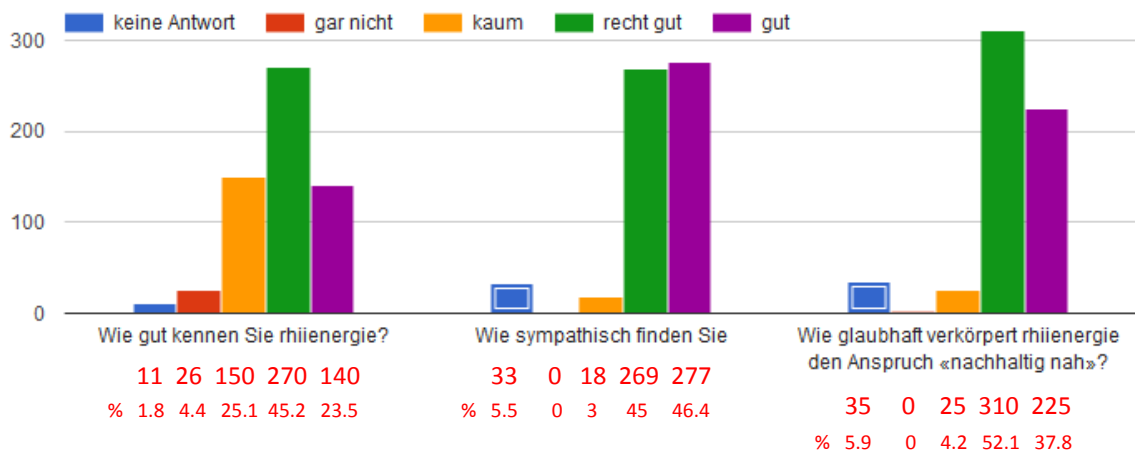
Tamins, April 2018

Inhaltsverzeichnis

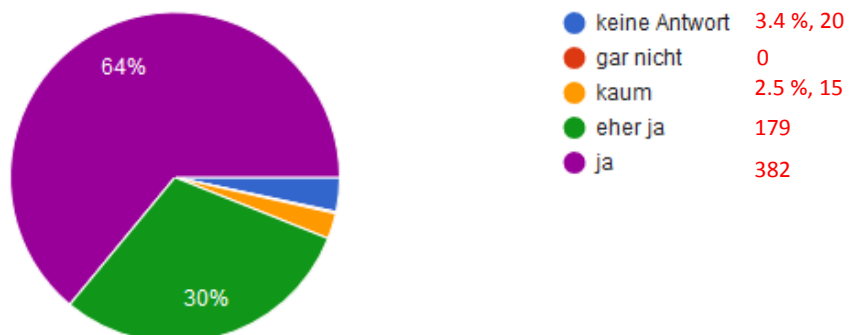
1. Fragen zu Image und Bekanntheit.....	3
2. Produkte und Dienstleistungen	4
2.1 Stromprodukte	4
2.2 Stromrechnungen	5
2.3 Energieberatung und Dienstleistungen	6
2.4 Elektromobilität.....	6
3. Kundenkontakt	7
4. Abschluss / Allgemein.....	9
5. Gewinner Wettbewerb Kundenumfrage.....	10
6. Dank.....	11

1. Fragen zu Image und Bekanntheit

1. Wie gut kennen Sie rhienergie?
2. Wie sympathisch finden Sie rhienergie?
3. Wie glaubhaft verkörpert rhienergie den Anspruch „nachhaltig nah“?



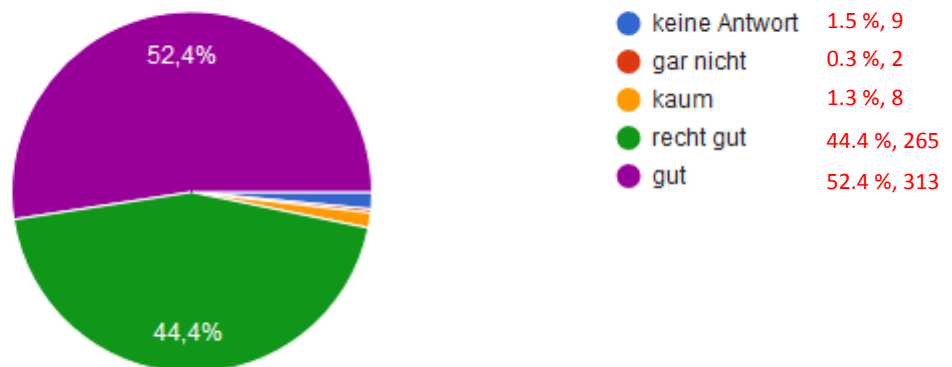
4. Empfinden Sie unser regionales Engagement in Form von Sponsoringaktivitäten von u.a. Vereinen in unserem Versorgungsgebiet als sinnvoll?



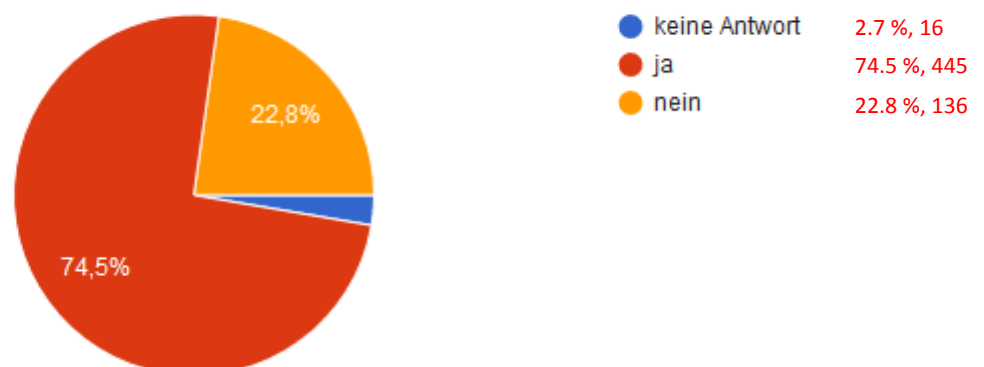
2. Produkte und Dienstleistungen

2.1 Stromprodukte

5. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Stromprodukt?

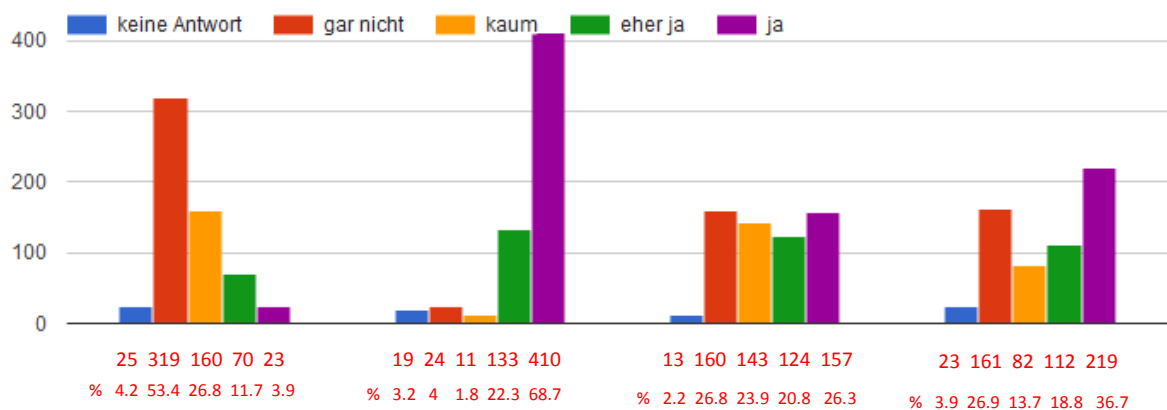


6. Wussten Sie, dass unser Basisprodukt rhii.water+ regionalen Solarstrom und Schweizer Wasserkraft beinhaltet und Sie damit die regionale Stromproduktion unterstützen und einen wertvollen Beitrag zugunsten unserer Region leisten?

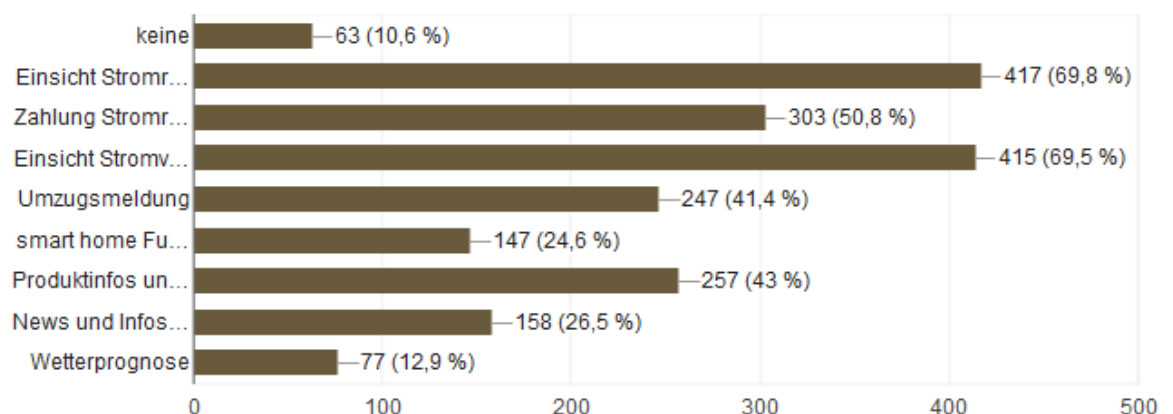


2.2 Stromrechnungen

7. Empfinden Sie die Darstellung der Stromrechnung als kompliziert?
8. Erachten Sie unsere vierteljährliche Rechnungsstellung als zweckmässig?
9. Würden Sie eine papierlose Rechnung (z.B. via Kundenportal) einer herkömmlichen Rechnung via Postweg vorziehen?
10. Sind Sie an einer elektronischen Zahlungsabrechnung via e-banking interessiert?

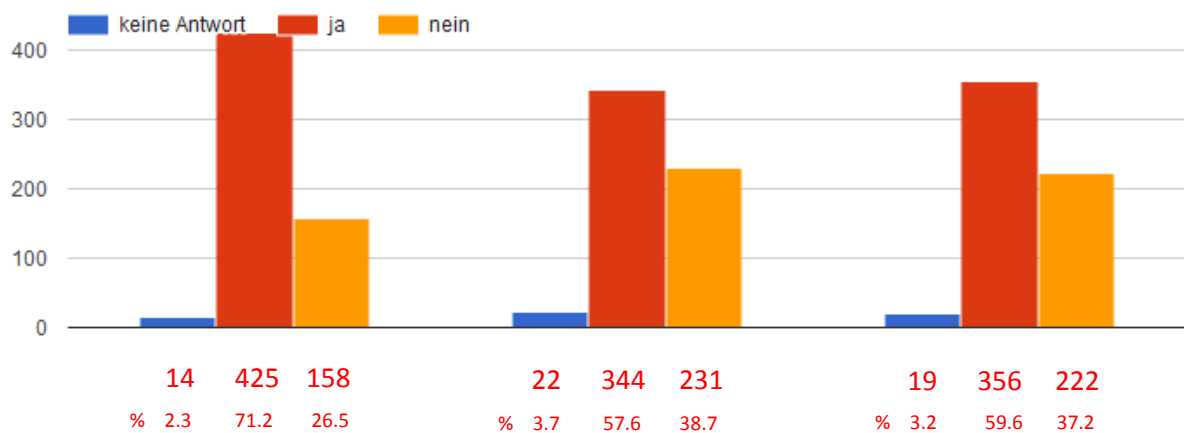


11. Wir planen die Einführung eines Online-Kundenportals. Welche Bereiche des Portals würden Sie nutzen?



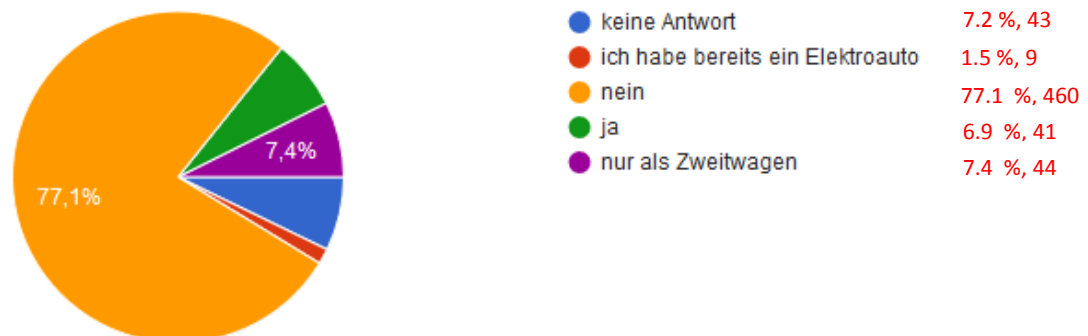
2.3 Energieberatung und Dienstleistungen

12. Haben Sie gewusst, dass rhienergie auch Energieberatungen anbietet?
13. Haben Sie gewusst, dass rhienergie in Zusammenarbeit mit Partnern Rundum-Sorglos-Pakete im Bereich Photovoltaik inklusive Finanzierung und Projektierung anbietet?
14. Haben Sie gewusst, dass rhienergie zusammen mit Partnern Elektroladestationen für Eigenheim und Gewerbe anbietet?



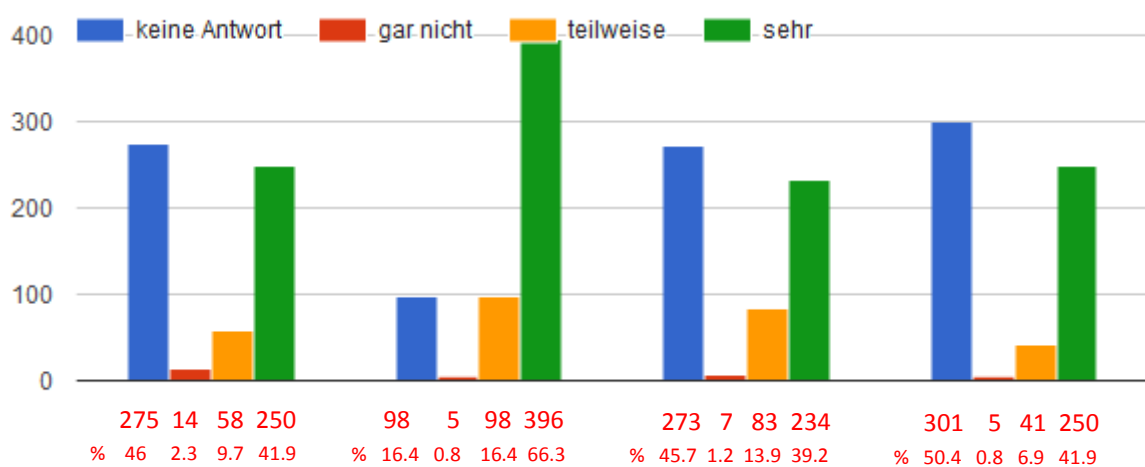
2.4 Elektromobilität

15. Sind Sie in Besitz eines Elektroautos oder werden Sie sich ein solches anschaffen?

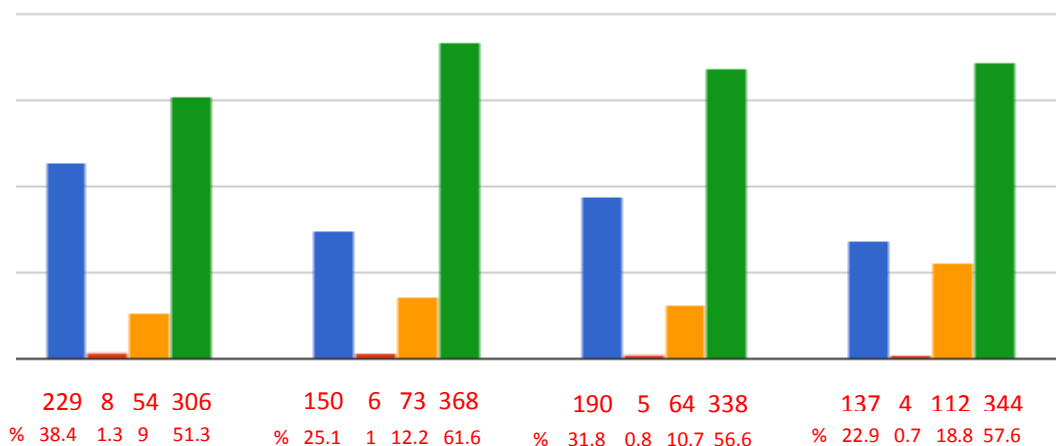


3. Kundenkontakt

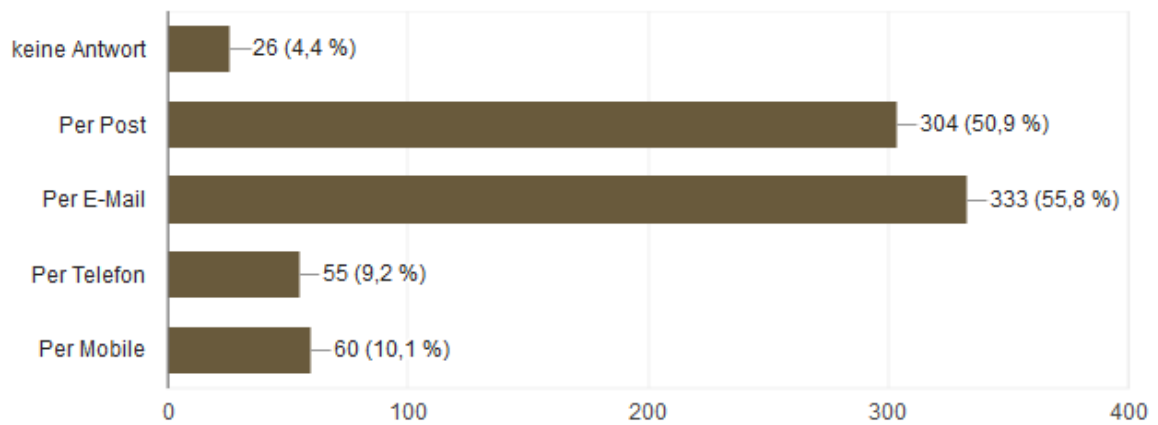
- 16. Wie kundenfreundlich erleben Sie unseren telefonischen Kundendienst?
- 17. Wie kundenfreundlich empfinden Sie unsere Korrespondenz mit Ihnen?
- 18. Wie kundenfreundlich empfinden Sie unsere Reaktionszeit auf Ihre Anfragen?
- 19. Wie kundenfreundlich erleben Sie unsere Mitarbeiter vom Netzbau?



- 20. Wie kundenfreundlich erleben Sie unsere Zählerableser?
- 21. Wie kompetent schätzen Sie unsere Mitarbeiter ein?
- 22. Sind Sie zufrieden mit unserer Erreichbarkeit (Telefon, E-Mail, vor Ort)?
- 23. Gefällt Ihnen unsere neue Homepage?



24. In welcher Form möchten Sie künftig von uns kontaktiert werden bei alltäglichen Anliegen?



4. Abschluss / Allgemein

Welches sind Ihre Erwartungen an ein gutes Energieversorgungsunternehmen?

Es ist sehr erfreulich festzustellen, dass wir gemäss Kommentaren bereits heute bei einem Grossteil unserer Kundschaft die Erwartungen hundertprozentig erfüllen.

Was schätzen Sie an rhienergie?

Auch bei dieser Frage können wir erfreulicherweise feststellen, dass unsere Kundinnen und Kunden mit uns sehr zufrieden sind, unsere Angebote und den Service sehr schätzen und sich wünschen, dass wir so weitermachen wie bisher.

Was schätzen sie an rhienergie nicht?

Erfreulicherweise spricht der Grossteil der befragten Kundinnen und Kunden bei dieser Frage keine Negativpunkte aus. Negative Eigenschaften betreffen die Bereiche Gebühren, Rechnungsstellung und Kundenbetreuung.

Wenn Sie die Möglichkeit hätten, Ihren Energieversorger zu wechseln, würden Sie es tun und weshalb?

Erfreulicherweise möchten nahezu alle unserer befragten Kunden die Energie auch weiterhin von uns beziehen. Unsere Kunden geben an, mit uns, unserem Angebot und unserem Service sehr zufrieden zu sein. Sogar bei höheren Preisen würden uns einige Kunden aufgrund der regionalen Verankerung treu bleiben.

Wünschen Sie sich eine Kontaktaufnahme durch uns?

95.1 % wünschen keine Kontaktaufnahme.

29 Personen wünschen eine Kontaktaufnahme. Dies hauptsächlich zu den Themen Photovoltaik-Anlage / Eigenproduktion, E-Mobilität und Energieberatung. Die Kundinnen und Kunden werden kontaktiert und die Anliegen bearbeitet.

5. Gewinner Wettbewerb Kundenumfrage

Hauptpreis Solarstrom CHF 3'000.-:

Herr Reto Wellinger und Frau Anja Gredig, Rhäzüns

rhienergie-Poschtiwägeli:

Herr Christian Demarmels, Bonaduz

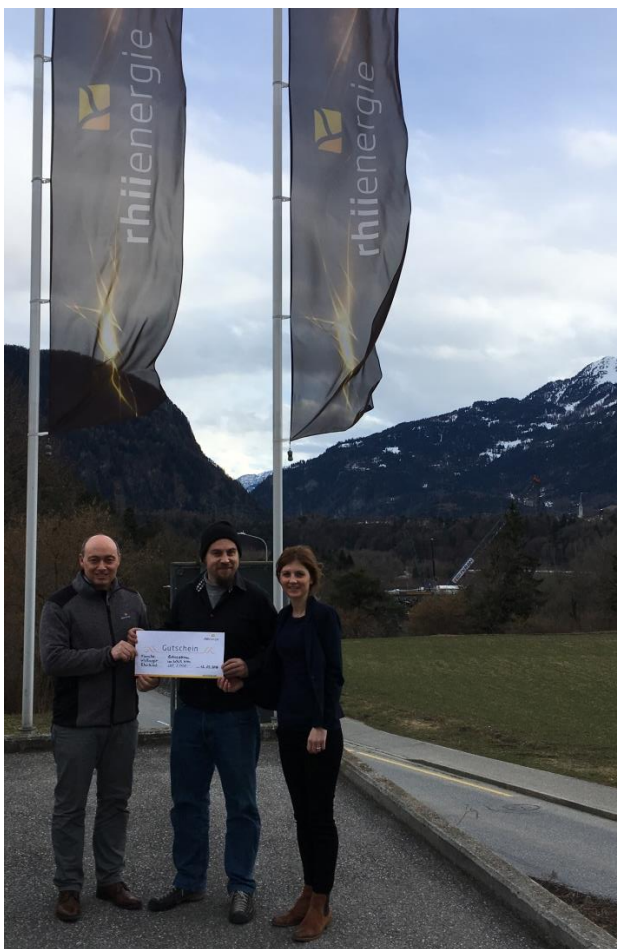
rhienergie-Solarglas:

Herr Urs Kalt, Rhäzüns / Herr Andy Janutin, Felsberg / Frau Yvonne Heim, Bonaduz /

Herr Ernst Denoth, Bonaduz / Herr Theo Caminada, Domat/Ems / Herr Renato Böni, Felsberg

/ Herr Peter Weitz, Bonaduz / Herr Andreas Raschle, Domat/Ems / Herr Jörg Weyermann,

Felsberg / Frau Yasemin Bilik, Domat/Ems



Christian Capaul überreicht den glücklichen Gewinnern Anja Gredig und Reto Wellinger aus Rhäzüns den Hauptpreis „Solarstrom im Wert von CHF 3'000.-“

6. Dank

Liebe Kundin, lieber Kunde

Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Teilnahme an unserer Kundenumfrage. Ihr Feedback ist für uns von grosser Bedeutung und insbesondere die vielen positiven Stimmen haben uns sehr gefreut. Ihre Rückmeldungen werden von uns selbstkritisch analysiert und draus entsprechende Massnahmen abgeleitet. Grundsätzlich schliessen wir aus der Kundenbefragung, dass Sie uns als Unternehmung mitsamt unserem Service sowie unseren Produkten und Dienstleistungen sehr schätzen. Die Umfrage zeigt uns auch auf, dass wir mit der Positionierung „nachhaltig nah“ auf dem richtigen Weg sind und damit auch Ihren Vorstellungen eines guten Energieversorgungsunternehmens entsprechen.

Wir freuen uns, Sie auch weiterhin mit unserer Energie beliefern zu dürfen und Ihnen spannende Produkte und Dienstleistungen anbieten zu können.

Ihre rhienergie