

Kundenbefragung Stadtwerke & Energieversorger

12 Fragen · 6 Min. Bearbeitungszeit

HINWEISE FÜR TEILNEHMENDE

Sie beziehen Strom, Gas, Wasser oder Wärme von uns. Wir möchten wissen, wie zufrieden Sie mit uns sind und welche Angebote Sie sich wünschen. Die Befragung dauert etwa sechs Minuten und ist anonym.

1 Welche Leistungen beziehen Sie von uns? PFLICHTFRAGE

Mehrfachauswahl möglich.

- ☐ Strom
- ☐ Gas
- ☐ Wasser
- ☐ Fernwärme
- ☐ Internet und Telefon
- ☐ Ladestrom / E-Mobilität

2 Seit wann sind Sie Kundin oder Kunde bei uns? PFLICHTFRAGE

- ☐ Weniger als 1 Jahr
- ☐ 1 bis 5 Jahre
- ☐ 6 bis 10 Jahre
- ☐ Länger als 10 Jahre

3 Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Punkten?

Bitte pro Zeile ein Kästchen ankreuzen.

	Sehr unzufrieden	Unzufrieden	Teils/teils	Zufrieden	Sehr zufrieden
Preis-Leistungs-Verhältnis	☐	☐	☐	☐	☐
Verständlichkeit der Rechnung	☐	☐	☐	☐	☐
Erreichbarkeit des Kundenservice	☐	☐	☐	☐	☐
Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeitenden	☐	☐	☐	☐	☐
Bearbeitung von Anliegen und Beschwerden	☐	☐	☐	☐	☐
Online-Kundenportal und App	☐	☐	☐	☐	☐
Versorgungssicherheit	☐	☐	☐	☐	☐
Information über Tarife und Änderungen	☐	☐	☐	☐	☐
Engagement in der Region	☐	☐	☐	☐	☐

4 Hatten Sie in den letzten zwölf Monaten Kontakt zu unserem Kundenservice?

- ☐ Nein
- ☐ Ja, telefonisch
- ☐ Ja, per E-Mail oder Kontaktformular
- ☐ Ja, im Kundencenter
- ☐ Ja, über das Kundenportal

5 Falls ja: Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitung Ihres letzten Anliegens?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4 5

Sehr unzufrieden

Sehr zufrieden

6 Haben Sie vor, in den nächsten zwölf Monaten zu einem anderen Anbieter zu wechseln?

PFLICHTFRAGE

- ☐ Nein
- ☐ Eventuell, ich vergleiche gelegentlich
- ☐ Ja, das plane ich
- ☐ Ich habe bereits gekündigt

7 Was würde Sie am ehesten zu einem Wechsel bewegen?

Mehrfachauswahl möglich.

- ☐ Ein niedrigerer Preis
- ☐ Besserer Kundenservice
- ☐ Ein Ökostrom- oder Klimatarif
- ☐ Ein Bündelangebot (Strom, Gas, Internet)
- ☐ Eine bessere App oder Portal
- ☐ Nichts, ich bleibe

8 An welchen Angeboten hätten Sie in den nächsten zwei Jahren Interesse?

Mehrfachauswahl möglich.

- | | |
|--|--|
| ☐ Photovoltaik oder Balkonkraftwerk | ☐ Smart Meter und dynamischer Tarif |
| ☐ Wärmepumpe | ☐ Ökostrom- oder Biogastarif |
| ☐ Wallbox oder Ladestrom | ☐ Keines davon |
| ☐ Energieberatung | |

9 Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns Freunden oder Nachbarn weiterempfehlen?

PFLICHTFRAGE

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

0 – gar nicht wahrscheinlich

10 – äußerst wahrscheinlich

10 Wie nehmen Sie uns als Unternehmen in der Region wahr?

- ☐ Sehr positiv
- ☐ Eher positiv
- ☐ Neutral
- ☐ Eher negativ
- ☐ Sehr negativ

11 Was sollten wir als Erstes verbessern?

Bitte in eigenen Worten.

12 In welche Altersgruppe fallen Sie?

- ☐ Unter 30
- ☐ 30 bis 44
- ☐ 45 bis 59
- ☐ 60 und älter

Lieber digital auswerten?

Auf Papier müssen Sie jeden Bogen später abtippen. Dieselbe Vorlage läuft in DataLion als Online-Umfrage – die Auswertung entsteht dabei automatisch mit, inklusive Filter nach Abteilung und Export nach PowerPoint.

<https://datalion.com/vorlagen/energieversorger-kundenzufriedenheit/>

Kostenloses Muster von DataLion. Diese Vorlage gibt es auch als fertige Online-Umfrage mit automatischer Auswertung:
<https://datalion.com/vorlagen/energieversorger-kundenzufriedenheit/>