



Kundenverlusten aktiv entgegensteuern

Denn Negativtrends lassen sich stoppen!

Sehr geehrte Damen und Herren,

mehr als 20% aller Strom- und rund 11% aller Erdgaskunden haben laut Monitoringbericht der Bundesnetzagentur in den letzten Jahren ihrem Grundversorger gekündigt. Trotzdem realisierten bisher nur wenige Versorger umfassende und ganzheitliche Kundenbindungs- und/oder –gewinnungsstrategien. Dabei stehen gerade Stadtwerken und Regionalversorgern vielfältige Möglichkeiten offen!

Handlungsmöglichkeit 1: Umzugsbedingte Verluste gezielt reduzieren

Experten schätzen, dass in Deutschland bis zu 8,5 Millionen Menschen jährlich den Wohnort wechseln. Das ist deshalb für Versorger von extremer Bedeutung, weil Umzüge – neben Preisthemen – zentrale Anlässe dafür sind, sich mit einem eventuellen Versorgerwechsel auseinanderzusetzen. Stadtwerke oder Regionalversorger sind also gut beraten, für solche Situationen vorzusorgen. Zum Beispiel durch eine regionalisierte Google-AdWords-Kampagne (zum Suchbegriff „Umzug“), ein Umzugs-Service-Paket und/oder durch eine aktive Kundenkommunikation zu diesem Thema via Kundenzeitung oder Mailing.



Handlungsmöglichkeit 2: Aktive Kundenbindung durch Bonusprogramme

Kunden an sich zu binden, ist gerade im hart umkämpften Versorgermarkt nicht einfach. In jüngster Zeit setzen deshalb immer mehr Versorger auf die Wirkung von Bonus-/Vorteilsprogrammen. Das Problem dabei: Entsprechende Vorteile selbst zu generieren, ist meist extrem aufwändig und teuer. Zudem ist die Attraktivität der Programme nicht immer überzeugend. Oft ist es deshalb zielführender, auf branchenerprobte Lösungen von Profis zurückzugreifen, die so etwas seit vielen Jahren realisieren. Zum Beispiel auf das unserer Partnerfirma BSW. Der BonusClub. Über deren individuell auf das jeweilige Versorgungsunternehmen gebrandetes Bonusprogramm lassen sich bei mehr als 20.000 Akzeptanzstellen und bei mehr als 500 Onlinepartnern Boni, Preis- und Servicevorteile in Anspruch nehmen! (Infos dazu über uns oder direkt bei Achim Ziegler von BSW: Tel. (0921) 8 02 – 117 , Mail: Achim.Ziegler@bsw.de).



Handlungsmöglichkeit 3: Weiterempfehlungsbereitschaft nutzen

Stadtwerke und Regionalversorger genießen gegenüber den Big Four und im Vergleich zu reinen Onlineanbietern meist eine deutlich ausgeprägtere Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden. Diese gilt es aktiv in Wert zu setzen – und diese Kunden im Rahmen von mehrgliedrigen Weiterempfehlungsaktionen in die Wechselkunden- und Zuzüglergewinnung einzubinden. Dass das durchaus funktioniert, haben wir vor kurzem gemeinsam mit einem Kunden in Nordbayern nachdrücklich unter Beweis gestellt!



Handlungsmöglichkeit 4: Zusätzliche Kunden in neuen Vertriebsgebieten gewinnen

Eine gewisse Kundenfluktuation wird sich im liberalisierten Energiemarkt nicht komplett vermeiden lassen – allerdings bietet sich in aller Regel die Chance, in nahe gelegenen „weißen“ Vertriebsgebieten neue Regionalkunden hinzuzugewinnen und die Kundenverluste im Kerngebiet so zu kompensieren. Besonders erfolgreich (und bezahlbar!) gelingt das mit Hilfe von modernen Online-Marketing-Methoden – z.B. mittels einer Kombination aus regional begrenzter Online-Kampagne und zielgruppenfokussierter Landingpage.

Am besten, Sie lassen sich zu dieser Thematik möglichst bald einmal von uns beraten.

Als Marketingagentur, die auf Stadtwerke und Regionalversorger spezialisiert ist, können wir Sie zielgerichtet bei der Implementierung unterstützen. Rufen Sie doch einfach mal bei uns an:

Tel. 0921 75931-0

Die Kolleginnen Uschold und Hagen in unserem Service-Center vereinbaren gerne einen Infotermin.

Alternativ können Sie zur Kontaktaufnahme auch das beigefügte Rückantwortformular oder das Kontaktformular auf unserer Spezial-Microsite für Versorger nutzen. Die Adresse lautet:

www.stadtwerkmarketing.de



Über den abgebildeten QR-Code können Sie sich auch direkt verlinken lassen!

Mit freundlichen Grüßen

Häusler & Bolay Marketing GmbH

Ralf Bolay
Geschäftsführer



Sie interessieren sich für Apps für Stadtwerke? Gemeinsam mit unserem Partner AVS Data Management & Customer Care bieten wir seit kurzem auch eine individuell konfigurierbare Spezial-App für Stadtwerke und Regionalversorger an. Infos dazu finden Sie auf der Microsite www.stadtwerkmarketing.de/app.html !