

04.02.2010 - 15:25 Uhr

## **Energiekunden oft in Uniform statt im Maßanzug / Studie belegt: Energieanbieter stecken zu sehr in ihrer 'Versorgerrolle' fest / Kundensegmentierung ermöglicht es, auf Bedürfnisse und Verhalten einzugehen**

Bonn (ots) -

Die Energieversorger gehen zu wenig auf Kundenanforderungen ein und verzichten somit auf eine effektive Marktbearbeitung. Das ergibt eine Studie der globalen Strategieberatung Simon-Kucher & Partners, die sich mit Kundensegmentierung bei Energieversorgern beschäftigt. Die Energiebranche ist einem verstärkten Wettbewerb ausgesetzt und muss sich neu definieren: Denn Kundenbedürfnisse und -anforderungen haben sich ebenfalls geändert. "Es geht nun darum, Kundenbeziehungen aufzubauen, zu verstehen und zu entwickeln", sagt Thomas Haller, Studienleiter und Partner von Simon-Kucher. Knapp 100 Energieversorger gaben Auskunft zum Thema Segmentierung bei Privat- und Gewerbekunden. Ergebnis: Analysen finden zwar statt, werden aber nicht weiterentwickelt und die Daten bleiben oft ungenutzt. "Es fehlt hier an der Datenaufbereitung und der Umsetzung. Viele Energieversorger, vor allem die Stadtwerke und Regionalversorger wissen oft nicht, was sie mit den Kundendaten anfangen sollen", weiß Haller. Alle schauen nur auf den Vertrieb und Unternehmenssteuerung, auf die Kundenbedürfnisse wird hingegen wenig eingegangen. Dabei hätten beide Seiten mehr davon. Oft wird vergessen, dass ein Kunde kein statisches Objekt ist. Kunden entwickeln sich weiter und brauchen andere Angebote. "Der Markt ist hochdynamisch. Nicht das Produkt oder das Unternehmen sondern der Kunde steht im Mittelpunkt. Manche Energieversorger müssen das erst noch begreifen", so Haller.

Kundensegmentierung nur bedingt eingesetzt

Bei den Studienergebnissen fällt auf, dass extrem unterschiedliche Ausrichtungen je nach Einzugsgebiet existieren. Bei Regionalversorgern steht vor allem die Kundenbindung im Mittelpunkt (88 Prozent), überregionale Anbieter konzentrieren sich auf die Neukundengewinnung (84 Prozent)...

Vollständige Pressemitteilung:

[www2.simon-kucher.com/index.php/de/news/pressemitteilungen.html](http://www2.simon-kucher.com/index.php/de/news/pressemitteilungen.html)

Pressekontakt:

Für Rückfragen und detaillierte Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung: Anita Müller (Public Relations Manager), Tel: +49 228 9843 352,  
Fax: +49 228 9843 380, E-Mail: [Anita.Mueller@simon-kucher.com](mailto:Anita.Mueller@simon-kucher.com)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100019081/100597686> abgerufen werden.