

POLYQUEST AG

Marketing- und Sozialforschung | Flurstrasse 26 | Tel. 031-335 64 00 | info@polyquest.ch
Umfragen · Datenanalysen | CH-3014 Bern | Fax 031-332 22 62 | www.polyquest.ch

STROMMARKT MONITOR SCHWEIZ

Bekanntheits-, Image- und Kommunikations-Monitor für die Schweizerischen Energieunternehmen

Was ist der Strommarkt Monitor Schweiz?

Der Strommarkt Monitor ist ein auf **Netzgesellschaften, grosse Energieunternehmen, Unternehmensgruppen, Kantons-, Stadt- und Gemeindewerke zugeschnittenes Informations-/Controllingsystem**, das jedem Unternehmen ein spezifisches Kundenfeedback und aktuelle Marktdaten liefert. Der Strommarkt Monitor zeigt Ihnen auf repräsentativer Basis die aktuelle Positionierung Ihres Unternehmens im Markt.

Nutzen des Strommarkt Monitors Schweiz: Keine Vermutungen, sondern Fakten

Mit dem Strommarkt Monitor müssen Sie über die Bekanntheit Ihres Unternehmens und Ihrer Produkte, die (Service-)Qualität Ihrer Dienstleistungen oder die Wahrnehmung Ihrer Kommunikation(-smittel) nicht länger Vermutung anstellen. Sie kennen die effektiven Urteile Ihrer Kunden und können die Stärken und Optimierungsmöglichkeiten erkennen, Ihren Mitarbeitenden kommunizieren und sie motivieren, sich und damit den Erfolg des Unternehmens ständig zu verbessern.

Erhebungsmethoden

Telefonisches Interview

Wir befragen in Ihrem Versorgungsgebiet Ihre Kunden und / oder in Expansionsgebieten Ihre potentiellen Kunden. Sie können uns dazu Kundenadressen liefern oder wir wählen per Zufallsverfahren Adressen aus dem elektronischen Teilnehmerverzeichnis der Swisscom aus.

Online-Interview

Der Fragebogen ist auf unserem Webserver abgelegt. Wir stellen Ihnen den Link und den Zugangscodex zum Fragebogen zu. Sie laden Ihre Kunden per Brief oder E-Mail ein, an der Erhebung teilzunehmen (auf Wunsch können Sie diese Arbeit gerne auch uns übertragen).

Zielgruppen

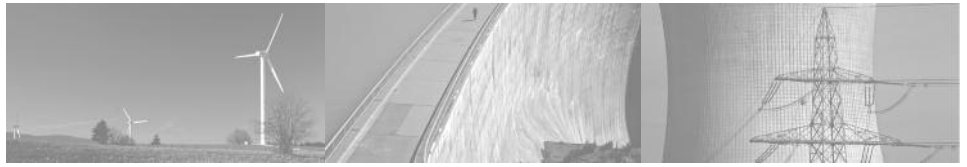
- Firmenkunden, Gewerbe
- Privathaushalte
- Spezialsegment: Erhebung im Auftrag von Netzgesellschaften, grossen Energieanbietern und Energieagenturen bei Kantons-, Gemeinde-, Stadtwerken
- ➔ Sie wählen aus, welche Zielgruppe(n) Sie befragen möchten! (z.B. nur Firmen/Gewerbe, nur Privathaushalte oder beides)

Repräsentative Stichprobe

Die Erhebung wird **repräsentativ in Ihrem Versorgungs- und / oder Expansionsgebiet** durchgeführt.

Befragungsinhalte

Damit der Fragebogen sowohl den Netzgesellschaften, den grossen Energieunternehmen, den Unternehmensgruppen als auch den Kantons-, Gemeinde- und Stadtwerken gerecht wird, ist er modular aufgebaut. **Bestandteil des Standardfragebogens sind die Module 1 bis 6.** Aus den übrigen Modulen kann jedes EVU individuell auswählen.



Basismodule Standardfragebogen

Modul 1 «BEKANNTHEIT»

- Spontane Bekanntheit Ihres Unternehmens
- Gestützte Bekanntheit Ihres Unternehmens
- Top of Mind Unternehmen
- Gestützte Bekanntheit der wichtigsten ausländischen Energieunternehmen
- Gestützte Bekanntheit von Energielabels
- Bekanntheit der vom EVU angebotenen Produkte/Dienstleistungen
- Bekanntheit des Strommix (Produktionsart, Region)

Modul 2 «IMAGE»

- Emotionale Komponenten: Sympathie, Vertrauen, Integrität/Ruf
- Komponenten der Kundennähe: Kundennähe generell, Partner für Klein-/Grosskunden
- Marktbezogene Komponenten:
 - Versorgungssicherheit
 - Kompetenz in Energiefragen
 - Zukunftsorientierung
 - (Inter-)Nationale Ausstrahlung
 - Affinität zu neuen Technologien
 - Preisbewusstsein
 - Ökologische Position
 - Schweizerische Identität («Swissness»)

Modul 3 «LIBERALISIERUNG»

- Bekanntheit aktueller Stand der Liberalisierung
- Erwartungen an Strommarktöffnung

Modul 4 «ZUFRIEDENHEIT»

- Gesamtzufriedenheit
- Weiterempfehlung
- Wechselbereitschaft/-absicht
- Kundenbindungsstärke = Net Promotor Score (NPS)

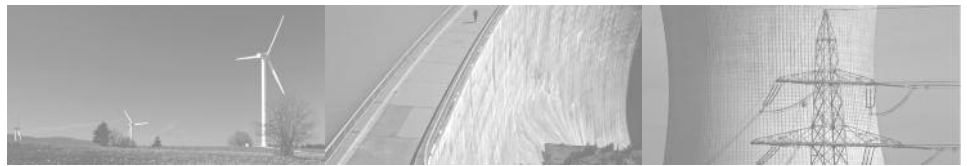
Modul 5 «WEBSITE»

- Internetauftritt:
 - Nutzung
 - Nützlichkeit der Informationen
 - Einfachheit der Navigation (Usability)
 - Bedürfnisse / Erwartungen

Modul 6 «STATISTIK»

- Firmen: Betriebsgrösse, Wirtschaftssektor, Branche, verwendete Energie für die Produktion, Energie für Heizung, kostenmässig wichtigster Energieträger
- Privathaushalte: Haushaltgrösse, mit/ohne Kinder, Alter des Haushaltvorstandes, Energieträger für die Heizung, Miete/Eigentum, Haus/Wohnung, Minergie





Zusatzmodule

Modul Z1 «SERVICEQUALITÄT»

- Servicequalität
- Pikettdienst/Instandstellung bei Strompannen
- Auskunftstelefon/Hotline

Modul Z2 «KOMMUNIKATION»

- Kundenmagazin (Wahrnehmung, Leseintensität, Lesehäufigkeit, Verständlichkeit, Beurteilung)
- Energieberatungsstelle
- Rechnungen, Rechnungsbeilagen

Modul Z3 «WERBEERINNERUNG»

- Zeitungen, Inserat
- Plakat
- TV, Radio
- Sponsoring (Wahrnehmung, Aktivitäten)

Modul Z4 «ZUSAMMENARBEIT»

- Kundenkontakt (telefonisch, schriftlich)
- Beurteilung/Qualität der Zusammenarbeit/der Kontakte
- Bekanntheit Ansprechperson
- Einfachheit der Zusammenarbeit

Modul Z5 «ENERGIEPOLITIK, DENKHALTUNG»

- Engagement des EVU für Alternativenergien zum Schliessen der Stromlücke (bei Wegfall der Atomenergie)
- Einstellungen/Denkhaltungen zu Stromproduktionsarten
- Zahlungsbereitschaft für nachhaltige Stromproduktion

Modul Z6 «TELEMATIK, BREIT- BAND / GLASFASER»

- Nutzung Breitband-/Glasfaseranschluss des EVU
- Beurteilung des Internetanschluss
- Beurteilung Digital-TV
- Weiterempfehlung des EVU als Internet-, Digital-TV-Anbieter

Modul Z7 «EVU-SPEZIFISCH»

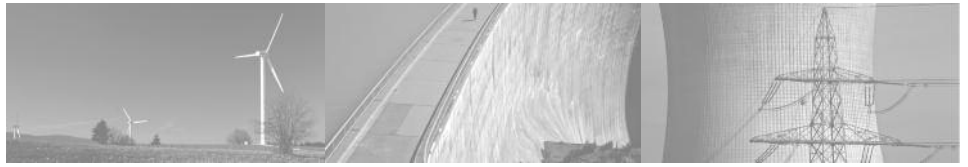
Aktuelle Fragestellungen können von jedem EVU spezifisch definiert werden

Auswertung

- Auswertung der spezifischen Ergebnisse **für Ihr Versorgungsgebiet/Ihre Kunden/Ihr Expansionsgebiet**
- **Management Summary**
- **PowerPoint-Ergebnischarts:** optisch attraktiv aufbereitet, einfach lesbar, zur weiteren internen Verwendung geeignet
- **Anonymisierter Vergleich** Ihrer Ergebnisse mit anderen teilnehmenden EVU's: eigenes Ergebnis, bestes Ergebnis, schlechtestes Ergebnis, Durchschnitt aller EVU's (Benchmark ausschliesslich für die Module des Standardfragebogens)
- Tabellen mit allen Detailresultaten

Optionen:

- Trendgrafiken (ab 2. Erhebung)
- Präsentation/Besprechung der Ergebnisse an Ihrem Firmensitz
- Berichtsband als Printversion



Qualitätsgarantie

Durchführungszeit- raum, Anmeldung

Der Strommarkt Monitor Schweiz wird zweimal jährlich (Frühling/Herbst) durchgeführt.

Ansprechpartner, individuelle Beratung

Gerne besprechen wir mit Ihnen die Details und allfällige Fragen. Für alle Auskünfte steht Ihnen Ihr Berater für den Strommarkt Monitor gerne zur Verfügung:

Dr. Markus Simon
Flurstrasse 26, CH-3014 Bern
Telefon +41-(0)31-335 64 00 (Zentrale)
E-Mail: m.simon@polyquest.ch

Qualitätsgarantie



POLYQUEST garantiert die absolut professionelle Durchführung der Erhebungsarbeiten, d.h. beispielsweise, die Interviews entsprechen den internationalen Normen und berufsethischen Verpflichtungen (wir sind Mitglied des vsms (Verband Schweizer Marketing- und Sozialforscher) und des internationalen Verbandes ESOMAR). Sämtliche Erhebungsarbeiten werden unter Einhaltung der Datenschutzvorschriften (Anonymität der Befragten) und der Vertraulichkeit durchgeführt.