



WECHSLER-RADAR

Toolvorstellung

Juni 2019

DIE VORTEILE



Markenstatus im Wettbewerbsvergleich: Sehen Sie den aktuellen Status Ihrer Marke im Vergleich zu relevanten Wettbewerbern.



Auf den Punkt: Es werden ausschließlich zentrale Marken-KPIs wie NPS, Kundenzufriedenheit und Wechselneigung gemessen.



Trends identifizieren: Verfolgen Sie die Entwicklung Ihrer Marke im Wettbewerbsvergleich von Quartal zu Quartal.



Potenziale erkennen: Sie können Landkreise identifizieren, in denen die Neukundengewinnung für Sie besonderes effektiv ist.



Wettbewerber lokalisieren: Sie sehen, in welchen Gebieten Ihre Konkurrenten stark oder schwach sind.



Smarte Analysen: Über ein Online-Dashboard können Sie ganz einfach eigene Analysen vornehmen.



Kostengünstig: Ab 3.900 Euro pro Quartal erhalten Sie belastbare Analysen für Ihre Marke und Wettbewerber.



Untersuchungsdesign

UNTERSUCHUNGSSTECKBRIEF



Zielsetzung

Bundesweite Erhebung zur Wechselaffinität und Kundenbindung deutscher Stromkunden



Grundgesamtheit

Internetnutzer in Deutschland ab 18 Jahren (nicht bevölkerungsrepräsentativ)



Stichprobe

Pro Quartal ca. 43.000 Befragte in 402 Landkreisen und kreisfreien Städten bundesweit. 100 Befragte in nahezu allen Kreisen, in Städten über 500.000 Einwohner jeweils 300 Befragte. Rekrutierung über Online-Panels.



Gewichtung

Die Gesamtstichprobe wird repräsentativ nach Einwohnerzahlen in den 402 Landkreisen und kreisfreien Städten gewichtet.



Methode

Online-Befragung



Zeitraum

Quartalsweise Erhebung

WAS WIRD ERHOBEN?

1

NET PROMOTER SCORE

Abfrage der Weiterempfehlungsbereitschaft auf einer Skala von 0 bis 10. Daraus Errechnung des NPS.

2

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Abfrage der Gesamtzufriedenheit der Kunden auf einer 5er-Skala.

3

WECHSELHÄUFIGKEIT

Offene Abfrage der Anzahl erfolgter Stromanbieterwechsel in der Vergangenheit.

4

WECHSELAFFINITÄT

Abfrage der aktuellen Wechselwahrscheinlichkeit auf einer Skala von 1-100.

5

KUNDENTYPUS

Selbstzuordnung der Kunden zu den folgenden Typen:
Preis-Orientiert, Regional Orientiert, Service-Orientiert, Umwelt-Orientiert

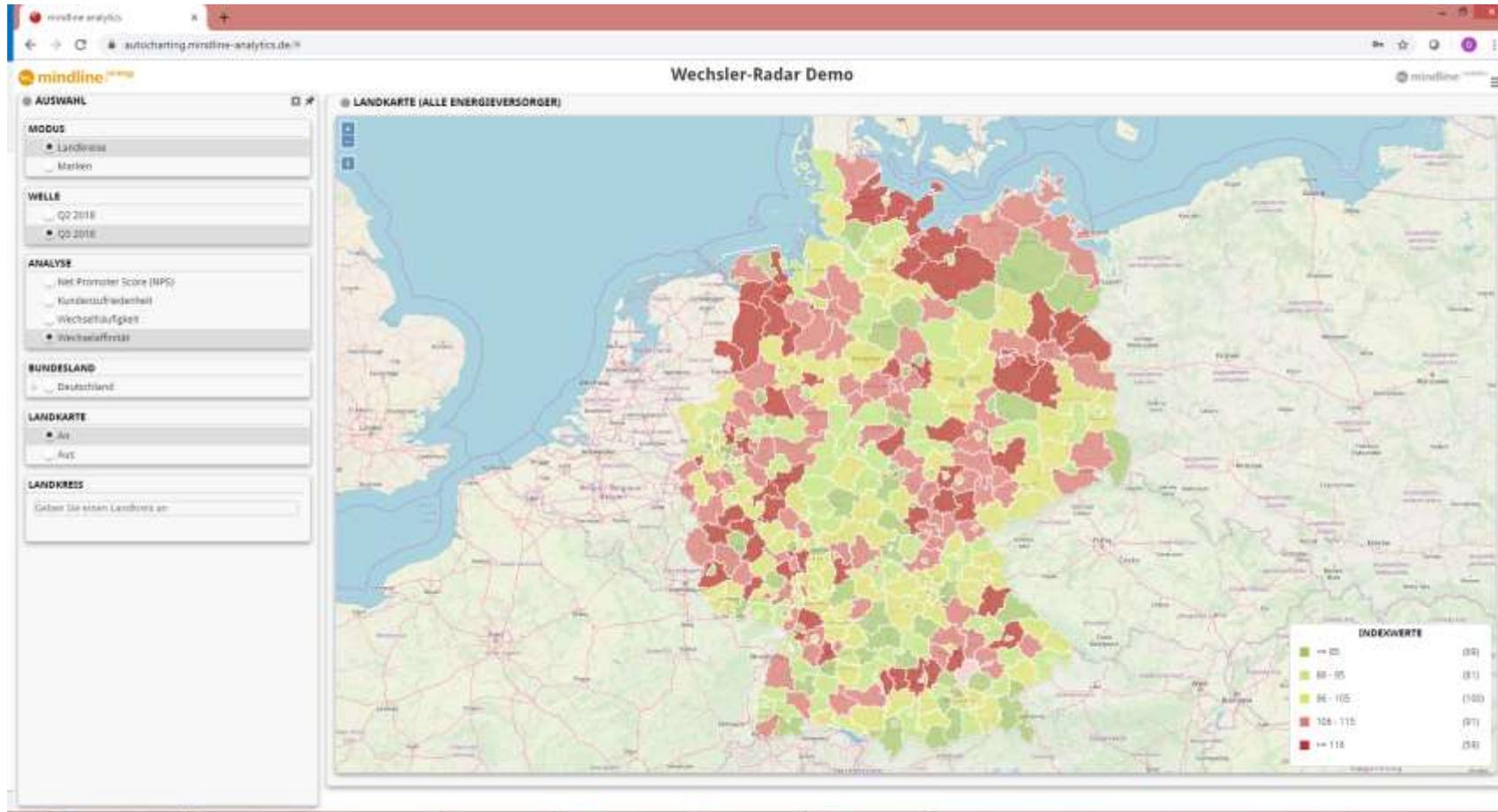
6

STATISTIK

Aktueller Stromversorger, Alter, Geschlecht und Wohnort

SMARTE ERGEBNISANALYSE

Über ein interaktives Dashboard können eigenständig Analysen durchgeführt werden



KONDITIONEN

Leistungen

- Projektkoordination
- Bundesweite Rekrutierung der Befragten
- Durchführung der Erhebung über eine Online-Befragung mit ca. 43.000 Interviews pro Quartal
- Bereitstellung der aktuellen Daten jeweils eine Woche nach Quartalsende
- Dashboard-Zugang mit Detailanalyse
- Persönlicher Support bei Fragen zum Dashboard

Kosten

Modul A

Eine eigene Marke + 4 frei wählbare Wettbewerbermarken (mit mind. 50 Bewertungen bundesweit).

€ 3.900,- pro Quartal

€ 13.900,- pro Jahr

Modul B

Eine eigene Marke + 8 frei wählbare Wettbewerbermarken (mit mind. 50 Bewertungen bundesweit).

€ 5.900,- pro Quartal

€ 21.900,- pro Jahr

Optional können auch individuelle Fragestellungen aufgenommen werden

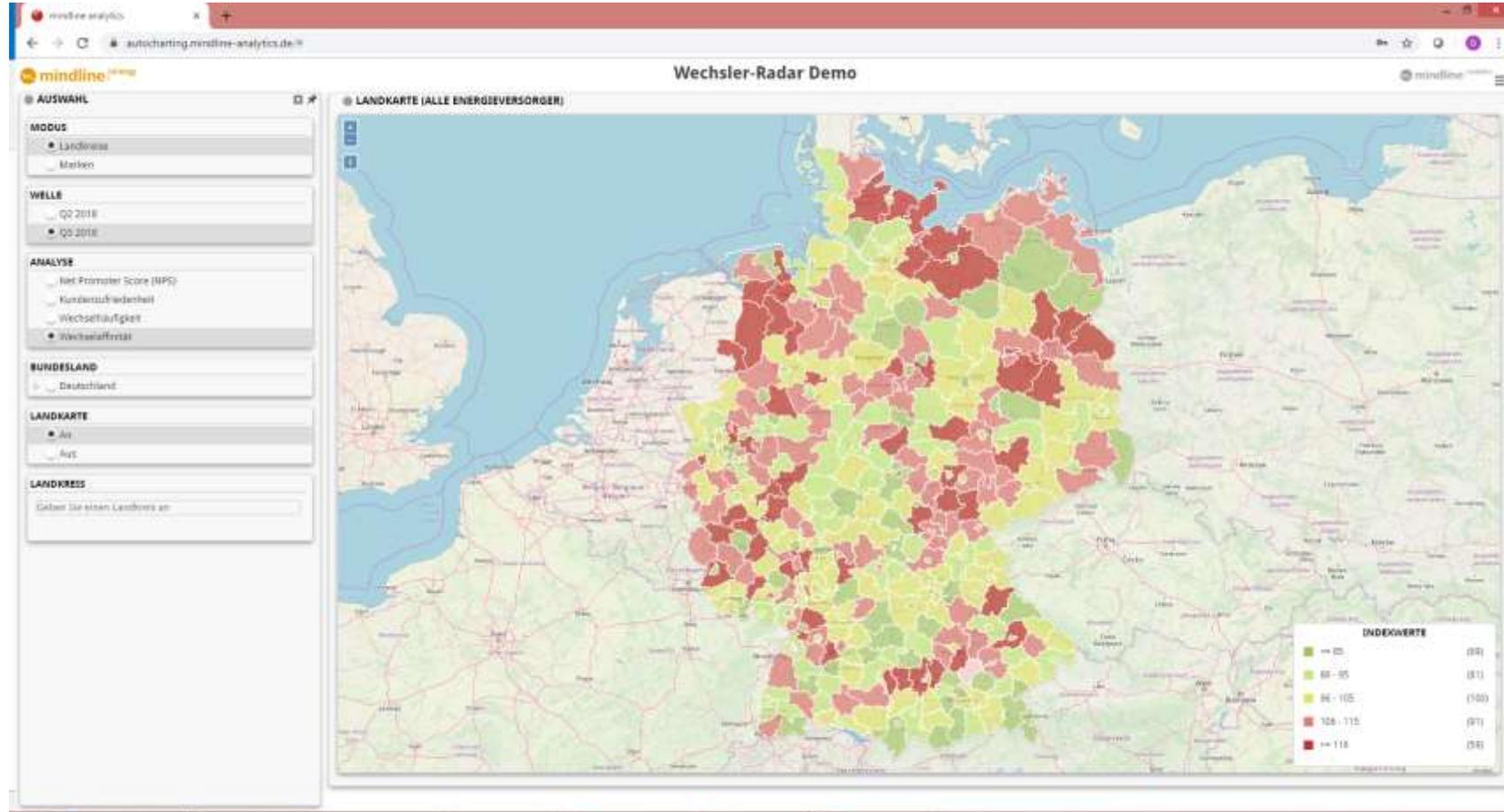




**Fiktive
Beispielsergebnisse**

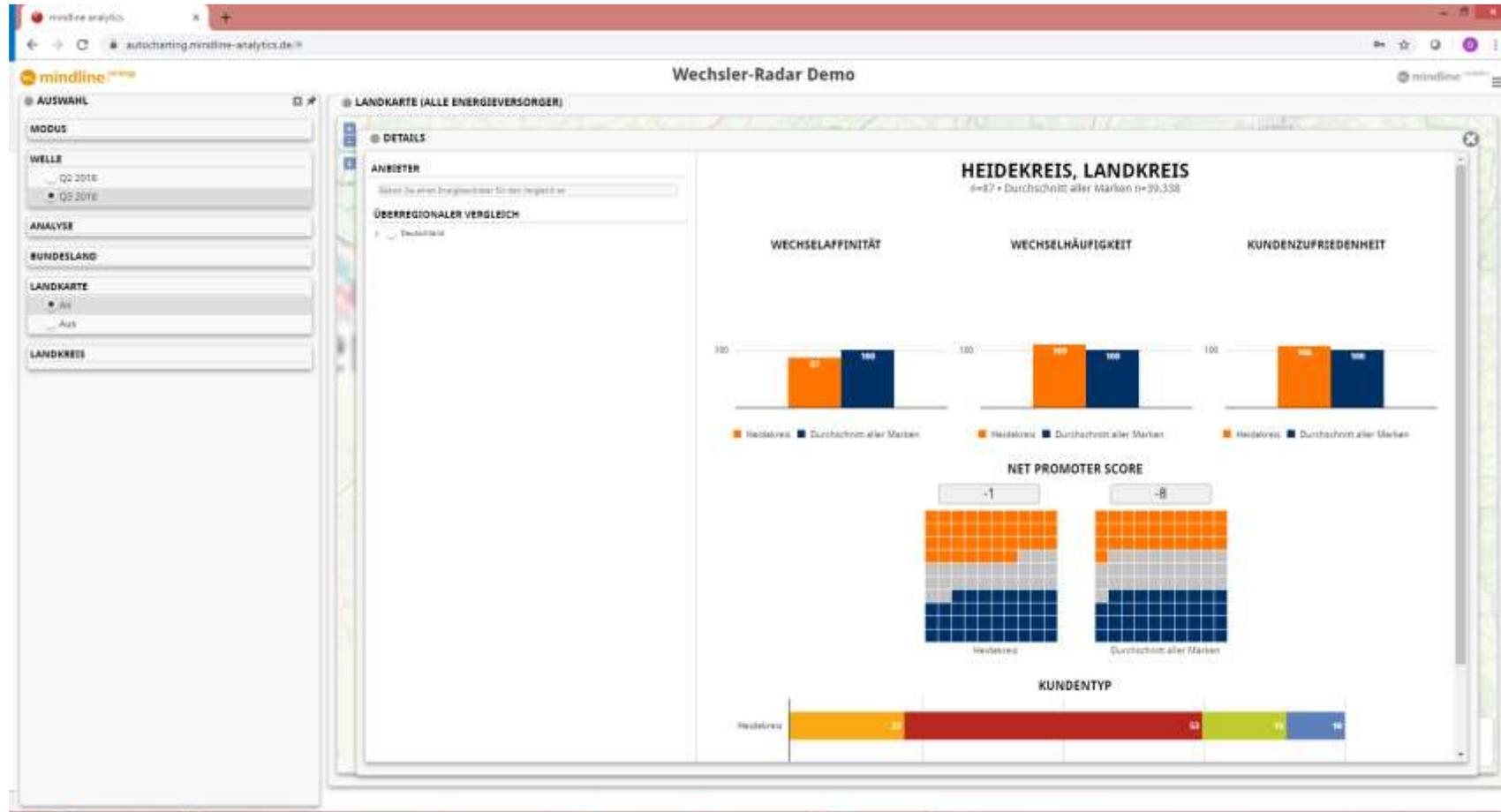
WECHSELAFFINITÄT DER STROMKUNDEN IN DEUTSCHLAND

Die höchste Wechselneigung haben im dritten Quartal 2018 Kunden im Nordosten Deutschlands



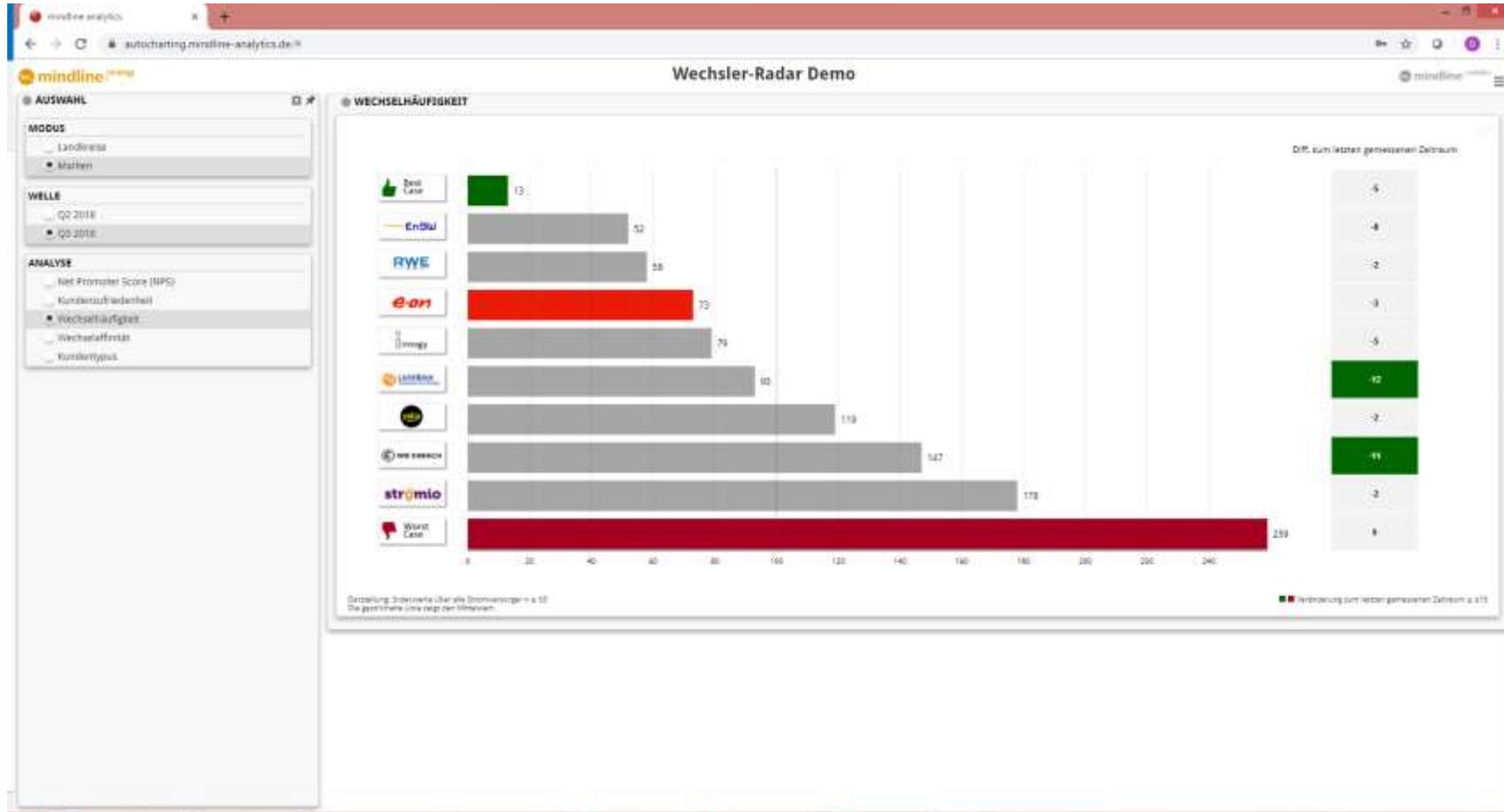
DETAILANALYSEN AUF LANDKREISEBENE

Der Net Promoter Score liegt im Heidekreis über dem Durchschnitt in Deutschland



WECHSELHÄUFIGKEIT IM WETTBEWERBSVERGLEICH

e.on Kunden wechseln deutlich seltener ihren Energieversorger als der Durchschnitt



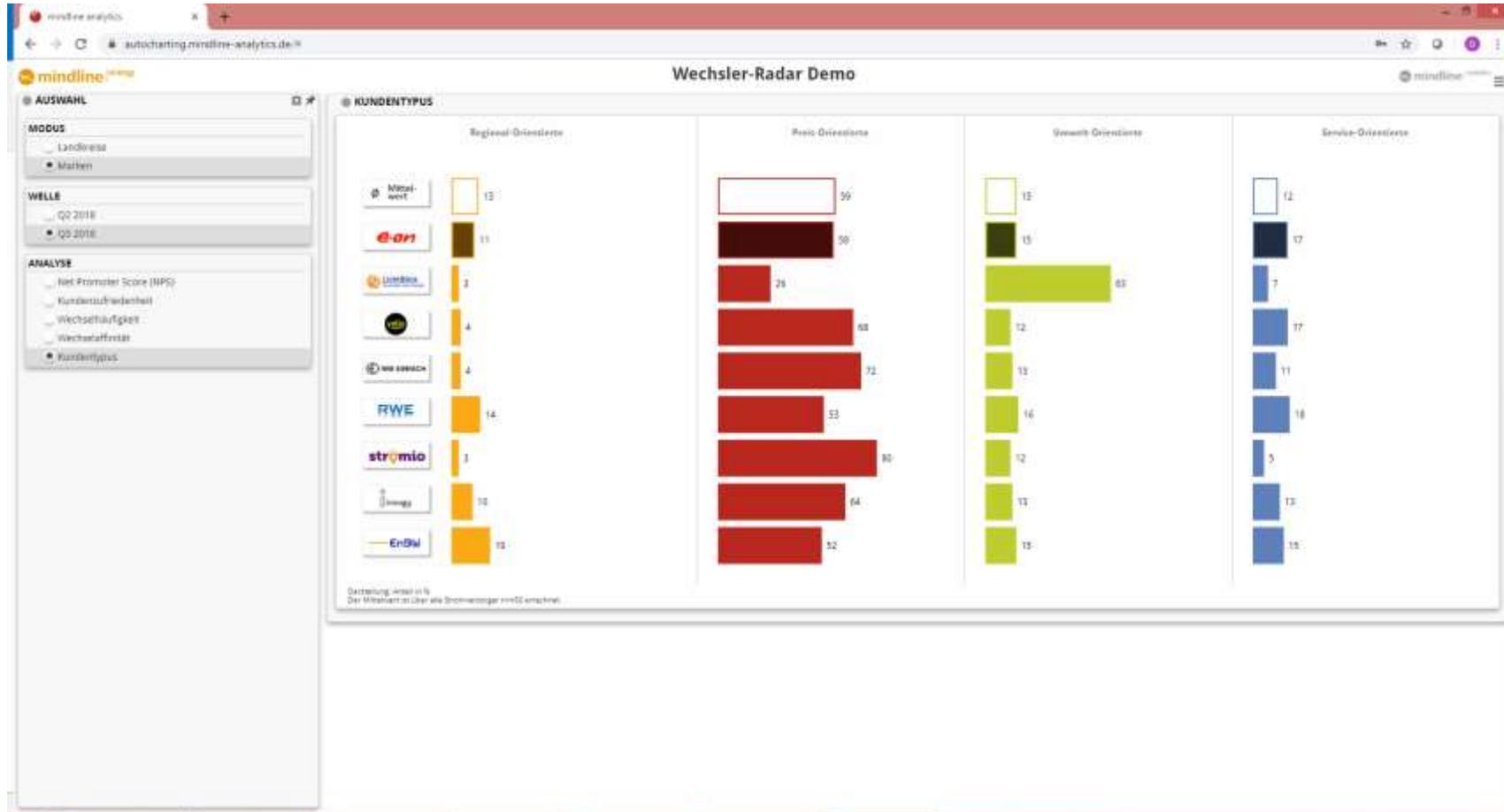
NET PROMOTER SCORE IM ZEITVERLAUF

Nach einer Preiserhöhung im Q4/2017 entwickelt sich der NPS für eprimo positiv



KUNDENTYPUS IM WETTBEWERBSVERGLEICH

Preis-Orientierte stellen aktuell fast sechs von zehn e.on Kunden





mindline energy

MINDLINE ENERGY IN DER UNTERNEHMENSGRUPPE

- mindline energy wurde **2006** als Tochterunternehmen des Hamburger Marktforschungsinstituts mindline von Michael Briem **in Nürnberg gegründet**.
- mindline energy ist das erste und einzige Full-Service-Marktforschungsinstitut bundesweit, das **auf Energieversorger spezialisiert** ist.
- Im Forschungsbereich „**Das Stadtwerke-Institut**“ bietet mindline energy Marktforschungsinstrumente, die speziell auf die **Bedürfnisse von Versorgern** zugeschnitten sind.
- Jährlich werden von mindline energy über **30.000 telefonische und über 170.000 Online-Interviews** für über 100 Energieversorger bundesweit durchgeführt.
- mindline energy beschäftigt derzeit **15 festangestellte Mitarbeiter** in Nürnberg.



- Zum Unternehmensverbund gehört mit **Phone Research Field** ein eigenes Telefonstudio mit über **130 CATI-Stationen und 600 festangestellten Interviewern**. Zudem wird die mindline Gruppe im CATI-Bereich von dem langjährigen Partner-Institut GESS Phone & Field unterstützt.
- Mit **mindline analytics** verfügt das Institut über ein eigenes Softwarehaus, das Lösungen im Bereich des „Digital Reporting“ bietet, z. B. kundenindividuelle Dashboards.
- **mindline UX** ist spezialisiert auf die nutzerzentrierte Entwicklung und Optimierung von interaktiven und digitalen Produkten.
- **mindline rich harvest** ist Spezialist für qualitative Forschung.
- mindline ist Mitglied von:



MARKTFORSCHUNGSTOOLS FÜR ENERGIEVERSORGER



Kundenzufriedenheits- und Kundenloyalitätsmessungen



Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterbindung



Analyse des Wechselverhaltens in Deutschland



Kontinuierliche Messung von Kündigungsgründen



Erwartungen und Loyalität von Neukunden



Zufriedenheit von Website-Nutzern



Öffentlichkeitswirksames Kundenfeedback-System



WER UNS VERTRAUT – EINE AUSWAHL



KONTAKTDATEN



Nordostpark 45
90411 Nürnberg

KONTAKT

Telefon +49 (911) 956 498 0
E-Mail info@mindline-energy.de

