



INSTITUT FÜR ANGEWANDTE MARKETING- UND KOMMUNIKATIONSFORSCHUNG GMBH

VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE TEILNAHME AN DER ZERTIFIZIERUNG „GEPRÜFTE KUNDENBERATUNG“

Das Kundencenter der Stadtwerke Magdeburg wurde in der aktuellen Testreihe durch das Institut für angewandte Marketing- und Kommunikationsforschung aus Erfurt (IMK) bezüglich ihrer Beratungs- und Servicequalität durch persönliche Testkäufe überprüft. Überdurchschnittliche Testergebnisse zeichnet das IMK mit dem IMK-Gütesiegel für „GEPRÜFTE KUNDENBERATUNG“ aus. Wir freuen uns, den Stadtwerken Magdeburg eine Zertifizierung für ihre gute Beratungsleistung überreichen zu dürfen.

Voraussetzung für eine Teilnahme am Zertifizierungsverfahren für die „GEPRÜFTE KUNDENBERATUNG“ ist die Durchführung von mindestens 30 Testkäufen innerhalb eines zusammenhängenden Erhebungszeitraums.

Alle weiteren zur Zertifizierung notwendigen Voraussetzungen gelten dann als bestanden, wenn ein Energieversorgungsunternehmen im Gesamt-Qualitätsindex in einem Beratungsthema mindestens 60 Punkte erreicht. Ist dieses Kriterium erfüllt, bestimmt der Wert des Gesamt-Qualitätsindex die jeweilige Qualitätsstufe des Zertifikats:

- **„Hervorragende Kundenberatung“**
(Gesamt-Qualitätsindex von mindestens 80 Punkten)
- **„Sehr gute Kundenberatung“**
(Gesamt-Qualitätsindex zwischen 70 und 79 Punkten)
- **„Gute Kundenberatung“**
(Gesamt-Qualitätsindex zwischen 60 und 69 Punkten)

Das Zertifikat besitzt eine Gültigkeit von 24 Monaten.



INSTITUT FÜR ANGEWANDTE MARKETING- UND KOMMUNIKATIONSFORSCHUNG GMBH

PROJEKTHINTERGRUND

In den Monaten Mai bis Oktober 2010 wurde im Kundencenter der Stadtwerke Magdeburg insgesamt 30 verdeckte persönliche Testberatungen zum Thema Akquise im Standard-Privatkundensegment durchgeführt. Die Wahl des jeweiligen Beraters unterlag hierbei der Zufallsauswahl.

Der Ablauf sowie der Inhalt des Gesprächs wurden in einer Checkliste festgehalten, welche mehr als 60 Einzelkriterien umfasst, die sich den Prüfrubriken Erreichbarkeit, Begrüßung, Beratungssituation, Gesprächsführung, Fachkompetenz, Fachfragen Akquise sowie Gesprächsabschluss und Gesamteinschätzung zuordnen lassen. Diese Rubriken werden je nach Relevanz gewichtet und zu einem Gesamtergebnis (Gesamt-Qualitätsindex) verdichtet. Die Anforderungen an eine Testberatung gelten dann als durch den Berater erfüllt, wenn mindestens 60 von 100 maximal möglichen Punkten erreicht werden.

Prüfrubrik Gesamteinschätzung

Die Prüfrubrik Gesamteinschätzung ist die schwächste Rubrik mit 53 Indexpunkten und kann die Anforderungen noch nicht ganz erfüllen.

Insgesamt zeigten sich rund 6 von 10 Interessenten mit der Beratung so zufrieden, dass sie sich auch in der Realität gut beraten gefühlt hätten. Ebenso viele potenzielle Neukunden würden die Stadtwerke Magdeburg einem guten Freund weiterempfehlen.

Zertifizierung

Nach erfolgreichem Bestehen der Testberatungen und Erreichen des Zielwertes von mindestens 60 Punkten für den Gesamt-Qualitätsindex darf das Institut für angewandte Marketing- und Kommunikationsforschung GmbH (IMK) den Stadtwerken Magdeburg das Zertifikat

„GEPRÜFTE KUNDENBERATUNG“

in der Zertifizierungsstufe

„gut“

für den Zeitraum Oktober 2010 bis September 2012 überreichen.

Die Stadtwerke Magdeburg sind berechtigt, mit dem Prüfsiegel ihre guten Beratungs- und Servicequalität auf Plakaten und in Broschüren, im Internet, auf Visitenkarten und anderen Werbemitteln zu kommunizieren.

Erfurt, den 20. Oktober 2010


Andreas Tröger
Geschäftsführer


Sören Schiller
Geschäftsführer