

ZERTIFIKAT



Die TÜV NORD CERT GmbH
bescheinigt hiermit der

Städtische Werke Magdeburg GmbH

Am Alten Theater 1
39104 Magdeburg
Deutschland



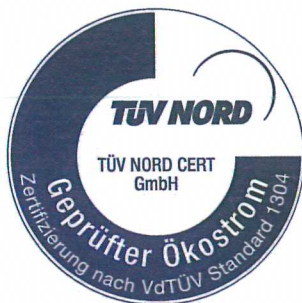
für das Produkt:



die Zertifizierung Öko-Strom

nach den Kriterien des Verbandes der Technischen Überwachungsvereine
VdTÜV-Merkblatt 1304 (Ausgabe 02/2005).

Das Unternehmen ist berechtigt das abgebildete Zeichen zu nutzen.



**Durch ein Audit wurde nachgewiesen, dass das Unternehmen u. a.
die folgenden Anforderungen erfüllt:**

SWM Natur Strom wird zu 100% in Anlagen regenerativer Erzeugung hergestellt.
SWM Natur Strom stammt zu 90% aus Wasserkraftwerken in Österreich und
zu 10% aus Magdeburger Windkraftanlagen.
SWM Natur Strom ist zu 100% CO₂-frei und somit klimaneutral.

Zertifikat-Registrier-Nr. 44 750 100141
Audit Bericht Nr. 3509 5551

Gültig bis 2013-03-30


Zertifizierstelle der
TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2012-02-16

Diese Zertifizierung wurde gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren zur Auditierung und Zertifizierung durchgeführt und wird
regelmäßig überwacht.



Urkunde

TOP-Lokalversorger Strom 2012

Aufgrund der ausgezeichneten Ergebnisse in den Bereichen Umwelt, Regionales Engagement und Service-Qualität wird der

Städtische Werke Magdeburg GmbH

das Siegel TOP-Lokalversorger verliehen.

Das Siegel hat für das Kalenderjahr 2012 Gültigkeit.

Neuss, 19. Januar 2012

Dr. Uwe Pöhls
Geschäftsführer
De-Media.de GmbH
www.energieverbraucherportal.de

Georg Sanders
Manager Marketing
De-Media.de GmbH
www.energieverbraucherportal.de



Urkunde

TOP-Lokalversorger Erdgas 2012

Aufgrund der ausgezeichneten Ergebnisse in den Bereichen Umwelt, Regionales Engagement und Service-Qualität wird der

Städtische Werke Magdeburg GmbH

das Siegel TOP-Lokalversorger verliehen.

Das Siegel hat für das Kalenderjahr 2012 Gültigkeit.

Neuss, 19. Januar 2012

Dr. Uwe Pöhls
Geschäftsführer
De-Media.de GmbH
www.energieverbraucherportal.de

Georg Sangers
Manager Marketing
De-Media.de GmbH
www.energieverbraucherportal.de

ZERTIFIKAT



Wir freuen uns darüber, die

Städtische Werke Magdeburg

mit folgendem Zertifikat auszeichnen zu dürfen:

GEPRÜFTE KUNDENBERATUNG

Testergebnis
» gut «

Erfurt, den 20. Oktober 2010

Handwritten signature of Andreas Tröger in blue ink.

Andreas Tröger
Geschäftsführer

Handwritten signature of Sören Schiller in blue ink.

Sören Schiller
Geschäftsführer

iMK

Institut für angewandte Marketing- und Kommunikationsforschung GmbH



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