



## Themen

- ▶ **Ihr Feedback zählt**
- ▶ **Marktstammdatenregister**
- ▶ **E-Fuhrpark Bayernwerk**
- ▶ **Holdingsstruktur**

Kundenumfrage

## Sind Sie zufrieden mit dem Bayernwerk?

Das Bayernwerk stellt seinen Kunden die schlichte Frage: „Würden Sie uns weiterempfehlen?“. Das Energieunternehmen nimmt die Meinungen seiner Kunden ernst und möchte sich so stetig verbessern.

Die Zufriedenheit der Kunden ist allen beim Bayernwerk ein großes Anliegen. Daher führt das renommierte externe Unternehmen buw im Auftrag des Netzbetreibers Bayernwerk derzeit eine sogenannte NPS-Befragung durch. NPS steht für Net Promoter Score. Promoter sind dabei Personen, die das Unternehmen weiterempfehlen würden. Die Auswahl der befragten Kunden erfolgt durch das Zufallsprinzip.

### So funktioniert die Umfrage

Dabei bewertet der Kunde auf einer Skala von null bis zehn, wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass er dieses Unternehmen an einen Freund oder Bekannten weiterempfiehlt. Was die Bewertung bedeutet und wie der Index berechnet wird, können Sie im Kasten nachlesen. Anschließend wird darum gebeten, sein Feedback zu begründen und seine Meinung in eigene Worte zu fassen. Damit kann das Bayernwerk die Schwachstellen in Bezug auf seine Kundenorientierung herausfiltern. Die Gründe für diese Mängel werden dann im Kontakt mit den jeweiligen Fachbereichen erörtert, diskutiert und ausgeglichen. So kann das Unternehmen besser auf den Kunden eingehen und dessen Wünsche und Bitten respektieren und umsetzen.

### Ihre Meinung zählt

Wir möchten Sie deshalb bitten, wenn Sie als unser Kunde zufällig ausgewählt werden, sich einen kurzen Moment Zeit zu nehmen. Als Partner der Energiewende sind uns die Meinungen unserer Kunden besonders wichtig.

### Wissenswertes zum NPS

„Der Net Promoter Score (NPS) [...] ist eine Kennzahl, die mit dem Unternehmenserfolg (in bestimmten Branchen) korreliert. Die Methode wurde von Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company und Fred Reichheld entwickelt.“ (Quelle:

[www.wikipedia.org/Net Promoter Score](http://www.wikipedia.org/Net Promoter Score))

Die Einteilung der Kunden in Promotoren (9-10), passiv Zufriedene (7-8) und Kritiker (0-6) ist die Basis des Net Promoter Systems (NPS) von Bain & Company. Mithilfe dieses Managementsystems können Unternehmen systematisch die Zahl ihrer loyalen Kunden messen und erhöhen. Subtrahiert man die Zahl der Kritiker von der der Promotoren, erhält man den Net Promoter Score, eine Kennzahl, deren Höhe quer durch alle Branchen enorme

wirtschaftliche Bedeutung besitzt.  
(Quelle: [www.bain.de](http://www.bain.de))

---

Drucken Top