

**Thema: Volle Power – E.ON in der Gunst der Kunden die Nummer Eins**

**Beitrag:** 1:48 Minuten

**Anmoderationsvorschlag:** Ob es nun darum geht, welches Telefon man sich kaufen soll, wo der nächste Urlaub hingehet oder auch darum, welcher Handyvertrag es werden soll – was Freunde, Verwandte und Bekannte davon halten, ist uns wichtig. Auch die Bewertungen anderer Kunden zum Beispiel bei diversen Vergleichsportalen helfen uns bei unseren Entscheidungen. Das Prinzip dahinter ist ganz einfach: Je mehr Weiterempfehlungen, desto zufriedener die Verbraucher. Einer, der offenbar sehr vieles richtig macht, ist der Stromanbieter E.ON. Beim Vergleichsportal verivox sagen 94 Prozent der Kunden „Daumen hoch“ für diesen Energielieferanten, der damit auch Deutschlands beliebtester Anbieter ist. Mehr dazu von Helke Michael.

**Sprecherin: Bei der immer wachsenden Zahl an Stromanbietern ist es gar nicht leicht, zu den beliebtesten zu gehören. Diese dann noch anzuführen, geht nicht ohne das gewisse Extra.**

**O-Ton 1 (Uwe Kolks, 0:18 Min.):** „Wir wissen aus vielen Kundenbefragungen, dass vor allen Dingen Zuverlässigkeit und auch Nachhaltigkeit von den Kunden geschätzt wird. Es ist ja auch so, dass bei solchen Online-Portalen wie verivox immer wieder neue Versorgernamen auftauchen und wieder verschwinden und, naja, und auch gelegentlich auch nicht das gehalten wird, was versprochen wird.“

**Sprecherin: Sagt Uwe Kolks, Geschäftsführer beim beliebtesten Stromversorger Deutschlands, und er erklärt, was Kunden am Service von E.ON so schätzen:**

**O-Ton 2 (Uwe Kolks, 0:22 Min.):** „Dass die Kunden uns eigentlich auf den Kanälen begegnen können, wo sie sich gerne bewegen. Das heißt, Kunden, die gerne anrufen, brauchen da eben einen exzellenten Service. Andere Kunden, die gerne online schon im Live-Chat sich bewegen, oder beispielsweise auch über eon.de haben wir eine ‚Frag E.ON‘-Rubrik. Oder Kunden wechseln auch gerne dann zwischen den Kanälen, je nachdem, wie das Anliegen ist.“

**Sprecherin: Auch böse Überraschungen wie beispielsweise unerwartet hohe Nachzahlungsforderungen muss hier keiner erleben.**

**O-Ton 3 (Uwe Kolks, 0:17 Min.):** „Da zahlt sich jetzt auch aus, dass wir – wir nennen das ‚SmartCheck‘ – dass die Kunden bei uns im Online-Service ihren Zählerstand eingeben können und dann wird das mit den Abschlägen, die der Kunde zahlt, verglichen, und der Kunde kriegt dann eine Nachricht, dass er entweder mit seinem Verbrauch ein bisschen aufpassen soll oder dass er seinen Abschlag erhöhen soll.“

**Sprecherin: Außerdem können Sie auch ganz leicht herausfinden, ob Sie vielleicht versteckte Stromfresser irgendwo im Haus haben – nämlich indem Sie Ihren Verbrauch mit ähnlichen Haushalten vergleichen:**

**O-Ton 4 (Uwe Kolks, 0:17 Min.):** „Ob Sie da gut in der Norm liegen, bezogen auf Ihre Wohnung oder das Haus, oder doch ein Stück mehr verbrauchen. Und dann bieten wir eben auch Möglichkeiten, sich zu informieren, ob es vielleicht an den Haushaltsgeräten liegt oder auch an anderen Dingen – und am Ende schon es Geldbeutel und Umwelt – und die Kunden schätzen diese cleveren Tipps sehr.“

**Abmoderationsvorschlag:** Wie zufrieden wir am Ende sind, hängt also weniger vom Preis und mehr von Zuverlässigkeit und vor allem auch vom Service und den zusätzlich angebotenen Leistungen ab. Ein Bild davon, wie zufrieden andere sind, bekommen Sie ganz einfach bei Online-Vergleichsportalen wie verivox. Ansonsten gibt's auch noch jede Menge andere nützliche Infos unter [www.eon.de](http://www.eon.de).

**Thema: Volle Power – E.ON in der Gunst der Kunden die Nummer Eins**

**Interview:** 2:06 Minuten

**Anmoderationsvorschlag:** Ob es nun darum geht, welches Telefon man sich kaufen soll, wo der nächste Urlaub hingehet oder auch darum, welcher Handyvertrag es werden soll – was Freunde, Verwandte und Bekannte davon halten, ist uns wichtig. Auch die Bewertungen anderer Kunden zum Beispiel bei diversen Vergleichsportalen helfen uns bei unseren Entscheidungen. Das Prinzip dahinter ist ganz einfach: Je mehr Weiterempfehlungen, desto zufriedener die Verbraucher. Einer, der offenbar sehr vieles richtig macht, ist der Stromanbieter E.ON. Beim Vergleichsportal verivox sagen 94 Prozent der Kunden „Daumen hoch“ für diesen Energielieferanten, der damit auch Deutschlands beliebtester Anbieter ist. Wie sich das anfühlt, verrät uns Uwe Kolks, Geschäftsführer der E.ON Energie Deutschland, hallo.

**Begrüßung:** „Hallo!“

- 1. Herr Kolks, E.ON ist laut verivox Deutschlands beliebtester Energielieferant – zunächst mal herzlichen Glückwunsch dazu – was glauben Sie: Woher kommt das?**

**O-Ton 1 (Uwe Kolks, 0:28 Min.):** „Naja, wir wissen aus vielen Kundenbefragungen, dass vor allen Dingen Zuverlässigkeit und auch Nachhaltigkeit von den Kunden geschätzt wird. Es ist ja auch so, dass bei solchen Online-Portalen wie verivox immer wieder neue Versorgernamen auftauchen und wieder verschwinden und, naja, und auch gelegentlich auch nicht das gehalten wird, was versprochen wird. Da wissen wir schon, dass Zuverlässigkeit eben doch sehr wichtig ist und dass die Kunden auch das Gefühl haben, sie bekommen für ihr Geld genau die Leistungen und Services, die versprochen werden.“

- 2. Was ist denn das Besondere an Ihrem Service?**

**O-Ton 2 (Uwe Kolks, 0:30 Min.):** „Ja, dass die Kunden uns eigentlich auf den Kanälen begegnen können, wo sie sich gerne bewegen. Das heißt, Kunden, die gerne anrufen, brauchen da eben einen exzellenten Service. Andere Kunden, die gerne online schon im Live-Chat sich bewegen, oder beispielsweise auch über eon.de haben wir eine ‚Frag E.ON‘-Rubrik. Oder Kunden wechseln auch gerne dann zwischen den Kanälen, je nachdem, wie das Anliegen ist. Und am Ende ist es auch so, dass man gerade auch im Online-Service schaffen muss, dass die Kunden nachher keine bösen Überraschungen erleben.“

- 3. Was für „böse Überraschungen“ meinen Sie? Und was tun Sie dagegen?**

**O-Ton 3 (Uwe Kolks, 0:29 Min.):** „Wenn eine nicht erwartete Nachzahlung ansteht oder so etwas. Und da zahlt sich jetzt auch aus, dass wir – wir nennen das ‚SmartCheck‘ – dass die Kunden bei uns im Online-Service ihren Zählerstand eingeben können und dann wird das mit den Abschlägen, die der Kunde zahlt, verglichen, und der Kunde kriegt dann eine Nachricht, dass er entweder mit seinem Verbrauch ein bisschen aufpassen soll oder dass er seinen Abschlag erhöhen soll. Also, das ist zum Beispiel so eine böse Überraschung, die man durch einen guten Service und einen guten Dialog mit dem Kunden auch vermeiden kann.“

- 4. Nun wird ja immer wieder von Energiesparmöglichkeiten im Haushalt gesprochen. Nicht immer kann man sich selbst einordnen, ob man noch irgendwo geheime Energiefresser hat. Gibt es da vielleicht auch eine smarte Hilfe?**



im Auftrag von

**na•news aktuell**  
Ein Unternehmen der dpa-Gruppe

**O-Ton 4 (Uwe Kolks, 0:27 Min.):** „Bei unserem ‚SmartCheck‘ können unsere Kunden sich auch mit anderen Haushalten, die eine ähnliche Größe haben, vergleichen und sehen dann, ob sie da gut in der Norm liegen bezogen auf ihre Wohnung oder das Haus, oder doch ein Stück mehr verbrauchen. Und dann bieten wir eben auch Möglichkeiten, sich zu informieren, ob es vielleicht an den Haushaltsgeräten liegt oder auch an anderen Dingen. Das geht auch über unsere Facebookseite oder eon.de – und am Ende schont es Geldbeutel und Umwelt und die Kunden schätzen diese cleveren Tipps sehr.“

***Uwe Kolks, Geschäftsführer der Nummer Eins unter Deutschlands beliebtesten Energieunternehmen, E.ON Energie Deutschland. Herzlichen Glückwunsch und vielen Dank für das Gespräch!***

**Verabschiedung:** „Ich danke Ihnen!“

**Abmoderationsvorschlag:** Wie zufrieden wir am Ende sind, hängt also weniger vom Preis und mehr von Zuverlässigkeit und vor allem auch vom Service und den zusätzlich angebotenen Leistungen ab. Ein Bild davon, wie zufrieden andere sind, bekommen Sie ganz einfach bei Online-Vergleichsportalen wie verivox. Ansonsten gibt's auch noch jede Menge andere nützliche Infos unter [www.eon.de](http://www.eon.de).

**Thema:** **Volle Power – E.ON in der Gunst der Kunden die Nummer Eins**

**Umfrage:** 0:32 Minuten

**Anmoderationsvorschlag:** Wer einen neuen Stromanbieter sucht, muss sich inzwischen durch einen echten Dschungel kämpfen. Aber wie entscheidet man denn nun eigentlich, wer am Ende den Strom liefern darf? Da sie oberflächlich betrachtet alle natürlich dasselbe anbieten – nämlich Strom – machen die Details den kleinen aber feinen Unterschied. Wir wollten mal wissen, was Ihnen hier besonders wichtig ist...

**Frau:** „Telefonische Erreichbarkeit. Kompetente Mitarbeiter.“

**Mann:** „Also, ich habe den schon ein paar Mal gewechselt aufgrund des Preises manchmal. Und bin dann letztendlich auch wieder dann zum Ursprung zurück, weil man gemerkt hat, der Preis hat auch immer seinen Grund. Und das ist der Service dann oft.“

**Frau:** „Wie lange es den Anbieter einfach schon gibt und wie gut ich den auch erreichen kann, auch über Internet und Facebook und alles. Und wie ernst die mich auch nehmen, ob die mir immer helfen und bei jedem Problem auch eine Lösung haben.“

**Mann:** „So generelle Zuverlässigkeit ist wichtig. Und dann noch Kundenzufriedenheit. Also bevor ich da irgendwie wechsele, von da, wo ich jetzt bin, würde ich erstmal mich da grundlegend informieren. Das Internet gibt da ja auch viel preis.“

**Abmoderationsvorschlag:** Welcher Energielieferant bei seinen Kunden am meisten überzeugen konnte, das hat jetzt ein Vergleichsportal herausgefunden. Mehr dazu gibt's gleich.



im Auftrag von

**na•news aktuell**  
Ein Unternehmen der dpa-Gruppe