

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Jahr 2017 steht ganz im Zeichen der Digitalisierung. Neue Dienstleistungen und Geschäftsmodelle basieren bereits heute meist auf digitalisierten Prozessen, sowohl in der Abwicklung als auch im Vertrieb. Dass der reine Online-Vertrieb komplexer Dienstleistungen wie bspw. von PV-Mietmodellen noch nicht perfekt funktioniert, ist dabei kein Geheimnis. Neue Technologien wie Augmented Reality können jedoch die persönliche Beratung sinnvoll ergänzen und den Online-Vertriebsprozess effektiver machen, wie unser Beitrag zeigt.

Ganz neu ist unser gemeinsam mit Lutz Vormelker Consulting geschaffenes Angebot "[Kundeneinsichten](#)". Auf der Webseite finden Sie Informationen zu unseren Beratungsleistungen rund um die Nutzung und Analyse von Wissen über Kunden und Märkte zur gewinnbringenden Weiterentwicklung des eigenen Unternehmens. Dabei spielen Kundengewinnung und -bindung genauso eine Rolle wie Cross- und Up-Selling oder die Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen.

Darüber hinaus möchte ich Sie nochmals auf unsere aktuelle [Benchmarkingstudie zur Kundenkommunikation](#) hinweisen, an der Sie noch teilnehmen können. Zu guter Letzt bitten wir Sie, auch unser aktuelles Studienangebot zu berücksichtigen. Frisch am Markt sind der "[Energiemarktbericht 2017](#)" und die "[Wechslerstudie Energie 2. HJ 2016](#)". Die "[Vertriebskanalstudie Energie 2017](#)" wird Ende Mai, Anfang Juni 2017 erscheinen.

Mit freundlichen Grüßen



Klaus Kreutzer

Augmented Reality im Dienstleistungsvertrieb

„Es genügt nicht, eine White-Label-Lösung einzukaufen. Es muss auch beworben und vertrieben werden.“ Mit diesen Worten ordnete Michel Nicolai, Leiter dezentrale Erzeugung beim Stadtwerke-Verbund Trianel, gegenüber der ZfK die bei einigen Versorgern noch niedrigen Absatzzahlen von PV-Kleinanlagen an Privatkunden ein. Auch Nutzer von White-Label-Lösungen anderer Anbieter wie etwa der BayWa r.e. vermelden aktuell keine rekordverdächtigen Absatzzahlen.

Der Vertrieb sei aufwendig und das Kundengespräch vor Ort trotz Online-Konfiguratoren und Ertragsrechnern weiterhin unerlässlich. Diese Erfahrungen zeigen, dass im Direktvertrieb gut geschulte Mitarbeiter viel Aufklärungsarbeit leisten müssen, um immer noch existierende Vorurteile abzubauen und veraltetes Wissen der Kunden richtigzustellen. Dies bedeutet, dass im Dienstleistungsvertrieb neue Ideen nötig sind, damit sich dieser von einem laut GGEW-Vorstand Carsten Hoffmann „wirklich guten PR- und Marketinginstrument“ zu einer tragenden Säule des Geschäftsmodells weiterentwickeln kann.

Mit Augmented Reality näher an den Kunden

Einige aktuelle Beispiele zeigen, dass Augmented Reality den Dienstleistungsvertrieb um eine interessante Facette bereichern kann. Die kürzlich von der Beratungsgesellschaft PwC als einer von acht technologischen Megatrends identifizierte, virtuelle Addition von Informationen zur physikalischen Welt gibt es in zwei Entwicklungsstufen. So können auf den Displays von Tablets oder Smartphones sowie auf Virtual Reality-Brillen, die das Sichtfeld freilassen, Aufnahmen der realen Umgebung um erklärende Texte oder Bilder erweitert werden.

Lesen Sie [hier](#) weiter.

Mehr Erfolg mit Kundeneinsichten

Die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zu erkennen ist über den gesamten Kundenlebenszyklus, von der Akquisition bis zur möglicherweise notwendigen Rückgewinnung, von entscheidender Bedeutung für den unternehmerischen Erfolg. Eine kundenzentrierte Organisation zu schaffen, wie sich bspw. Amazon das vorstellt, ist zwar als Ziel durchaus sinnvoll, kann aber nur in sinnvollen Schritten, anhand konkreter Aufgaben und aktueller Projekte, erreicht werden. Jede unternehmerische Aktivität, jedes Vertriebsprojekt und jede Marketingaktion sollten jedoch neben dem eigentlichen Zweck auch zum Ziel haben, mehr Einsichten in den einzelnen Kunden zu erhalten und diese Einsichten zu nutzen, um das eigene Unternehmen erfolgreich weiterzuentwickeln.

Lesen Sie [hier](#) weiter.

Aktuelle Studien und Reports

Unsere Studien und Reports haben wir auf Basis von Gesprächen mit und Anfragen von Energieversorgern entwickelt. Weil der Aufwand für Datenbeschaffung, Recherchen und Bewertungen sehr hoch ist, haben wir einige Multi-Client-Reports geschaffen, die für viele Versorger relevant und nützlich sein sollten. Einen Überblick über unser aktuelles Angebot finden Sie weiter unten und auf unserer [Webseite](#).

Echte Mehrwerte und persönlicher Service sind uns dabei aber sehr wichtig. Gerne erarbeiten wir auch maßgeschneiderte Lösungen für Ihre individuellen Fragestellungen. Probieren Sie es aus und rufen Sie uns an!

Energiemarkt Aktuell - monatlich das wichtigste zur Marktentwicklung!



ENERGIE
MARKT
AKTUELL

Energiemarkt Aktuell informiert Sie monatlich über alle wichtigen, wettbewerbsrelevanten Ereignisse im Energiemarkt. Bleiben Sie auf dem Laufenden, was Preise, Margen, Produkte und Energiedienstleistungen sowie die Wettbewerberaktivitäten und das Kundenverhalten angeht.

Energiemarktbericht 2017 - der Strategiereport zur Marktentwicklung!



ENERGIE
MARKT
REPORT

Der Energiemarktbericht analysiert jährlich wesentliche Marktentwicklungen und untersucht, aus welchen Trends sich echte Geschäftsmodelle entwickeln. Bestellen Sie jetzt die aktuelle Ausgabe 2017!

Wechslerstudie Energie - den Online-Wechsler auf der Spur!



WECHSLER
STUDIE
ENERGIE

Die Wechslerstudie Energie betrachtet halbjährlich das Wechselaufkommen über Verivox. Neben demographischen Merkmalen wie Alter, Verbrauch und Geschlecht der Wechsler untersucht die Studie vor allem, welche Tarifbestandteile die Kunden auswählen. Die aktuelle Ausgabe befasst sich darüber hinaus mit den Unterschieden zwischen Geringverbrauchern und Kunden mit höherem Jahresverbrauch bei Strom und Gas.

Vertriebskanalstudie Energie - Wechselprozess über alle Kanäle transparent gemacht!



Die Vertriebskanalstudie Energie untersucht seit 2013 jährlich den Entscheidungsprozess von Haushaltskunden beim Versorgerwechsel. Über eine groß angelegte Befragung werden jährlich etwa 5.000 Bestandskunden, 1.000 Wechsler und 150 Kündiger zu den Einstellungen gegenüber ihrem Energieversorger und zum Wechselprozess befragt. Die neue Ausgabe 2017 erscheint in wenigen Wochen!

Interesse am Anbieterwechsel sinkt

Suchanfragen im Strommarkt

Nachdem im März eine hohe Anzahl an Suchanfragen nach dem Begriff „Strompreisvergleich“ zu verzeichnen war, hat das Interesse an einem Anbieterwechsel im April leicht abgenommen. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum ist das Niveau im Durchschnitt jedoch minimal höher. Die meisten Suchanfragen kommen hauptsächlich aus den Bundesländern Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg.

Suchanfragen im Gasmarkt

Ähnlich zum Strommarkt flacht aktuell auch das Interesse am Wechsel des Gasanbieters ab. Grund hierfür ist die geringe Anzahl angekündigter Preisanpassungen für die kommenden Monate. Sollten keine weiteren Preisanpassungen in der Fläche durchgeführt werden, wird sich das Suchaufkommen saisonbedingt nach und nach auf das Tief in den Sommermonaten zubewegen.

Die Suchanfragen stammen zum größten Teil aus Brandenburg und Thüringen.



Suchanfragen Strom



Suchanfragen Gas



KREUTZER Consulting GmbH | Am Klostergarten 1 | 81241 München
Telefon: +49 (0)89 1890 464-0 | Telefax: +49 (0)89 1890 464-10
E-Mail: info@kreutzer-consulting.com
Internet: www.kreutzer-consulting.com
Das vollständige Impressum finden Sie [hier](#).
Melden Sie sich auf unserer [Homepage](#) zum Newsletter an.
Zur Abbestellung des Newsletters, klicken Sie [hier](#).
Diese Ausgabe als [PDF herunterladen](#).
Folgen Sie uns in Social Media:

