

Cross Selling
Energie

E 2017

Neue Produkte im Energemarkt 2017

Kundeninteresse und –akzeptanz von
neuen Produkten und Dienstleistungen
von Energieversorgern mit den Themen:



Cross Selling



Smart Home



Smart Metering



Hardware Bundling

Cross Selling Energie 2017

Überblick



Die Vertriebskanalstudie Energie macht jährlich das tatsächliche Wechselverhalten von Privatkunden im deutschen Strom- und Gasmarkt transparent. In Ihrem Rahmen wurde auch die Befragung für die Studie Cross Selling Energie 2017 durchgeführt.

Die Studie untersucht die für Vertrieb und Marketing relevanten Punkte:

- › Was hoch ist das Interesse der Kunden an Cross Selling Produkten?
 - › Welche Produkte werden von den Kunden bevorzugt?
 - › Gibt es Möglichkeiten einen Tarif durch Kombination mit Smart Home Produkten attraktiver zu gestalten?
 - › Besteht die Möglichkeit einen Kunden mit einem Hardware Bundling Angebot zu überzeugen?
- Die „Cross Selling Energie 2017“ ermöglicht einen detaillierten Einblick in das Entscheidungsverhalten von Haushalten, die den Strom- oder Gasversorger unlängst gewechselt haben.**

Inhaltliche Vorgehensweise

- › Die Befragung wurde als „**Multi-Frame-Erhebung**“ durchgeführt: Die Interviews werden sowohl über Festnetz, als auch über Mobilfunk sowie online geführt.
 - › Dies trägt dem Umstand Rechnung, dass sich das Kommunikationsverhalten stetig verändert und man Konsumenten über verschiedene Wege rekrutieren kann und langfristig muss.
 - › Analyse des Vertriebs von energienahen Dienstleistungen
 - › Bekanntheit, Besitz und Kaufinteresse von **Smart Home-Systemen** behalten wir weiterhin im Auge.
 - › Wir prüfen, inwieweit **Smart Metering** und **Verbrauchsvisualisierungen** in Energieverträge integriert wird.
 - › **Cross Selling-Aktivitäten** sind fester Bestandteil des Instruments
 - › Sach-Prämien und Hardware-Bundling: Was wird angeboten, was ist attraktiv?
 - › Neue Meta-Analysen durch Aggregation der Daten der letzten Jahre mit vielen tausend Fällen.
 - › Zeitlinie der wichtigen Marktereignisse und der damit einhergehenden Wechselimpulse, Wechselmotive und gewählten Anbietergruppen
- ➔ **Wir empfehlen zusätzlich die Vertriebskanalstudie Energie als das umfassende Standardwerk zur Analyse von Wechselprozessen im Energiemarkt.**

Cross Selling Energie 2017

Studiendesign: Zweistufiger Befragungsprozess



1. Identifikation der Wechsler

- › Durchführung von über 6.300 Screening-Interviews, um mind. 1.500 Haushalte zu identifizieren, die ihren Strom- oder Gasversorger innerhalb der letzten zwei Jahre gewechselt haben.
- › Kurze Befragung der Screening-Teilnehmer zum aktuellen Energie-lieferanten, zur Zufriedenheit mit dem Anbieter und zur Wechselabsicht.
- › Ergänzende Frage zu Informations- und Vertriebskanälen bei Smart Home

2. Hauptbefragung von rund 1.721 Wechslern und Kündigern

- › Verbraucher, die den Versorger innerhalb der letzten zwei Jahre gewechselt haben, werden ausführlich zu ihrem letzten Wechsel befragt:
 - › Aktueller und vorheriger Anbieter
 - › Aktuelle Wechselabsicht (Bindung an den neuen Anbieter)
 - › Hardware Bundling Angebote
 - › Smart Home Systeme

4.642

**Interviews mit
Bestandskunden**

**1.721 Interviews
mit Wechslern und
aktuellen Kündigern**

Cross Selling Energie 2017

Studiendesign: Inhalte der Befragung



> 4.600 Kurzinterviews zur Marktanalyse der Bestandskunden

- › Fragen zu Informationskanälen und Bezugsquellen von **Smart Home-Systemen** sowie **Cross-Selling-Angeboten** (neu)
 - › Verbreitung von **Smart Metering**
 - › Kundeninteresse und –akzeptanz von Hardware Bundling
- ➔ **Die 4.642 Bestandskunden-Interviews bringen wichtige Erkenntnisse zur Marktstruktur und dienen der Identifikation von Haushalten, die ihren Strom- oder Gasversorger bereits gewechselt haben.**
- ➔ **Alle Befragten, die innerhalb der letzten zwei Jahre einen Versorgerwechsel vorgenommen haben, werden nach diesem Block in der Hauptbefragung weiter befragt.**

› **Die Studie Cross Selling Energie 2017 bietet einen detaillierten Marktüberblick:**

- › Analyse der aktuellen Marktentwicklung
- › Bedeutung neuer Geschäftsmodelle
- › Bewertung von Wettbewerbsstrukturen

Zusatzangebote werden beleuchtet:

- › Welche Produkte spielen künftig eine Rolle beim Abschluss von Strom- und Gasverträgen?
- › Wo informieren sich Verbraucher über neue Anbieter und wie wechseln sie anschließend?

Echte Befragung von Wechslern, Kündigern und Bestandskunden:

- › Aus welchen Gründen wird der nächste Wechsel stattfinden?
- › Ist es möglich durch Cross Selling Angebote den Kunden zu beeinflussen?

Interviews mit Bestandskunden geben Auskunft über:

- › Interesse an Hardware Bundling oder Smart Home
- › Mögliche Cross-Selling Ansätze

Cross Selling Energie 2017

Bestellinformationen



Lieferumfang und Kosten der Studie

Die Lieferung der Studie erfolgt in elektronischer Form, bestehend aus:

- › Foliensatz mit Ergebnissen und Methodik als pdf-Dokument (Umfang ca. 65 Seiten).

Die Kosten für die Studie Cross Selling Energie 2017 betragen 1.980,- Euro zzgl. Ust.

Es besteht die Möglichkeit, zusätzlich zur Hauptstudie eine Zusammenfassung in englischer Sprache zu bestellen.

Optionale Ergebnispräsentation

Auf Wunsch bieten wir an, die Ergebnisse der Studie Cross Selling Energie 2017 bei Ihnen vor Ort zu präsentieren.

Dabei besteht die Möglichkeit, sowohl die Gesamtergebnisse vorzustellen als auch eine zielgruppenspezifische Präsentation einzelner Themen durchzuführen.

Je nach Interessenslage und Schwerpunkt wird diese Präsentation entweder von Klaus Kreutzer oder von Thomas Donath durchgeführt.

Für die Präsentation erstellen wir gerne ein individuelles Angebot, das sich an Ihren inhaltlichen Schwerpunkten orientiert.

Cross Selling Energie 2017

Verbindliche Bestellung



→ KREUTZER Consulting GmbH

Lindwurmstr. 109
80337 München

F+49 89 1890 464-10

Hiermit bestelle ich ein Exemplar der Studie
„Cross Selling Energie 2017“

zum regulären Preis von 1.980 Euro zzgl. Ust.

Ort, Datum, Unterschrift

Die Rechnungsstellung erfolgt nach Zusendung der
Auftragsbestätigung durch die Kreuzer Consulting GmbH.

Empfänger und Rechnungsadresse:

Frau Herr

Name

Vorname

Firma

Abteilung

Straße

PLZ und Ort

Telefon

E-Mail-
Adresse

Die Bestellung ist für den Besteller bindend. Die Rechnungsstellung erfolgt mit dem Versand der Auftragsbestätigung durch Kreuzer Consulting. Die Lieferung der Ergebnisse erfolgt als pdf-Datei (Präsentation) und xls-Dokument (Tabellenband) direkt nach Fertigstellung der Studie im Juni 2017.

* Die Rechnungsstellung erfolgt nach Bestelleingang mit Zahlungsziel 30 Tage ohne Skonto. Sollte die Studie durch unser Verschulden nicht zugestellt werden, wird die Bestellung annulliert und der gesamte Frühbucherpreis erstattet.

Über Kreuzer Consulting und Nordlight Research



Über Kreuzer Consulting

- › Kreuzer Consulting unterstützt Unternehmen bei strategischen und operativen Entscheidungen mit maßgeschneiderten Analyse- und Beratungsleistungen.
- › Unser Ziel ist es, die bestmöglichen Lösungen für die Fragestellungen unserer Kunden zu entwickeln. Hierfür greifen wir neben unserem internen Know how auf ein Netzwerk spezialisierter Lösungspartner zurück.
- › Im Energiemarkt umfasst unser Dienstleistungsspektrum neben individuellen Analyse- und Beratungsleistungen im Markt- und Wettbewerbsumfeld auch Multi-Client-Studien und Reports zu aktuellen Marktentwicklungen und zum Wechselverhalten.

Über Nordlight Research

- › NORDLIGHT research ist ein Full-Service-Institut für Marktforschung. Wir konzipieren Marktforschungsstudien, führen diese mit spezialisierten Feldpartnern durch und liefern Ergebnisse mit Handlungsempfehlungen.
- › Unsere Philosophie ist die individuelle Umsetzung Ihrer Projekte mit intelligenter Methodik. Die NORDLIGHT research GmbH wurde Anfang 2007 gegründet. Firmensitz ist Hilden bei Düsseldorf.
- › Im Energiemarkt unterstützen wir Versorger seit 2008 mit thematischen Eigenstudien und Auftragsarbeiten in den Bereichen Beziehungsmanagement, Marketingkommunikation und Produktentwicklung.

Kreutzer Consulting

KREUTZER Consulting GmbH

Klaus Kreutzer
Geschäftsführer



Lindwurmstr. 109
80337 München

tel +49 (0) 89 1890464-22
fax +49 (0) 89 1890464-10

mail: kk@kreutzer-consulting.com
web: www.kreutzer-consulting.com

Nordlight Research

NORDLIGHT research GmbH

Thomas Donath
Geschäftsführer



Elb 21
40721 Hilden

tel +49 (0) 2103 25819-22
fax +49 (0) 2103 25819-99

mail: thomas.donath@nordlight-research.com
web: www.nordlight-research.com

Cross Selling Energie 2017

Fragenliste



Die Befragung zur Studie Cross Selling Energie wurde im Rahmen der Vertriebskanalstudie durchgeführt.

Cross Selling

1. Wurde Ihnen von #Energieanbieter# zu Ihrem aktuellen Energievertrag beim Abschluss / in den letzten 1-2 Jahren noch ein anderes Angebot gemacht – z.B. Telefon, Smart Home, Versicherungen, Energiesparen oder ähnliches?
2. Was wurde Ihnen angeboten?
3. Haben Sie das Angebot angenommen?

Smart Home

4. Kennen Sie den Begriff „Smart Home“?
5. Haben Sie Smart Home-Geräte in Ihrem Haushalt im Einsatz?
6. Von welchem Anbieter ist Ihr Smart Home-System?
7. Und wo haben Sie Ihr System gekauft?
8. Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit Ihrem Smart Home-System?
9. Planen Sie, Ihr Smart Home-System zukünftige zu erweitern und neue Geräte hierfür zu kaufen?

Smart Metering

10. Hat #Energieanbieter# Ihnen einen Smart Meter angeboten bzw. eine Möglichkeit, Ihren Verbrauch online und tagesaktuell einzusehen?

Hardware-Bundling

11. Wir wüssten nun noch gerne, ob #Energieanbieter# Ihnen in den letzten 1-2 Jahren elektronische Geräte wie z.B. Smartphone, Tablets oder auch andere Geräte angeboten hat, die Sie über Ihren Energievertrag bezahlen.
12. Was genau wurde Ihnen angeboten?
13. Haben Sie das Angebot angenommen? Wenn ja, welches?
14. Wie interessant sind solche Angebote für Sie persönlich?