PRESSEMITTEILUNG

Stadtwerke Menden

Stadtwerke Menden setzen in 2015 Kundenbefragung fort / Kundenbefragung ist Impulsgeber für Weiterentwicklung des heimischen Versorgers

Menden, 02. Juli 2015. „Ihre Meinung ist uns wichtig" - dazu lassen die Stadtwerke Menden in der kommenden Woche erneut Taten sprechen: Wie bereits im Vorjahr, befragen sie die Mendener Haushalte und Unternehmen zu ihren Erfahrungen und ihrer Zufriedenheit mit ihrem heimischen Energie- und Wasserversorger. Erneut geschieht dies anonym – Haushalte werden per Befragungsbogen um ihre Meinung gebeten, die Mendener Unternehmen werden telefonisch interviewt. Die Telefoninterviews erfolgen durch das Institut für Markt-Umwelt-Gesellschaft e.V. „imug".

50%-Stichprobe: Jeder zweite Mendener Haushalt erhält Teilnahmebogen zugeschickt

„Kleinere Unterschiede zur letztjährigen Befragen wird es jedoch geben", erklärt Maria Geers Marketingleiterin der Stadtwerke Menden, „nicht alle Haushalte werden per Brief angeschrieben, wir haben uns in diesem Jahr für die 50%-Stichprobe entschieden – jeder zweite Haushalt erhält einen Befragungsbogen und einen kostenlosen Rücksendeumschlag zugestellt." Wer keinen Fragebogen erhält, jedoch gern mitmachen möchte, kann sich einfach bei den Stadtwerken melden und erhält umgehend die Teilnahmeunterlagen zugesandt.

Mendener Unternehmen werden telefonisch befragt

Die Mendener Unternehmen werden ebenfalls Post von ihrem heimischen Versorger erhalten, allerdings nicht mit einem Befragungsbogen, sondern als schriftliche Ankündigung eines Telefoninterviews. „Die telefonische Befragung der Mendener Geschäftskunden ermöglicht uns, ein detailliertes Bild ihrer Servicebedürfnisse zu gewinnen", beschreibt Tobias Golec, Teamleiter Kundenservice der Stadtwerke Menden.

PRESSEMITTEILUNG

Anonym und unkompliziert – die Befragung als wesentlicher Impulsgeber für Weiterentwicklung

Die Befragung wird weiterhin anonym erfolgen und die Fragen sind in wenigen Minuten beantwortet - dabei können die persönlichen Erfahrungen mit den Stadtwerken Menden sowie die Wahrnehmung des regionalen Versorgers bewertet werden. „Selbstverständlich finden unsere Kunden auch Raum vor, um ihre individuellen Verbesserungswünsche mitzuteilen - wir sind sehr gespannt auf die Anregungen, die wir hierdurch erhalten werden", äußert Bernd Reichelt, Geschäftsführer der Stadtwerke Menden. „Aus den Befragungsergebnissen des Vorjahres sind bereits erste Optimierungen von Serviceleistungen hervorgegangen - wir sind gespannt, ob diese Weiterentwicklungen bereits bei unseren Kunden angekommen sind und wahrgenommen werden“ ergänzt Reichelt und belegt damit den hohen Wert dieser Befragung für den heimischen Versorger: „Die Zufriedenheit unserer Kunden ist ein wesentlicher Maßstab für unsere Arbeit und für unseren Erfolg. Wir werden die Antworten unserer Kunden auch weiterhin dazu nutzen, um unser Angebot und unsere Leistungen zu verbessern. Daher ist jede einzelne Rückmeldung für die zukünftige Ausrichtung unserer Arbeit wichtig".

Rückfragen zur Kundenbefragung beantworten die Mitarbeiter der Stadtwerke gern unter (02373) 169-2313 (Privatkunden) oder 169-2314 (Geschäftskunden).

Der Erfolg des 153-jährigen Energieversorgers, bei dem aktuell 133 Mitarbeiter beschäftigt sind, stützt sich auf die Bereiche Strom und Erdgas sowie Trinkwasser und Wärme. Mit der E-Services GmbH wird das Know-how in der Energiewirtschaft stärker vermarktet und anderen Energieversorgern und -vertrieben angeboten. Darüber hinaus entwickelt das Mendener Unternehmen neue attraktive Angebote im Bereich der energienahen Dienstleistungen.

www.stadtwerke-menden.de

(3.415 Zeichen)

Unternehmenskontakt:

Stadtwerke Menden GmbH, Marketingleitung Maria Geers

Telefon: 023 73 / 169 396, E-Mail: m.geers@stadtwerke-menden.de