

Wie macht man Kunden glücklich?

Was man bei einer Schulung alles lernen kann – und was nicht

Wer am Markt bestehen will, muss sich ständig weiterentwickeln und an die Kundenwünsche anpassen. Dieser Lehrsatz, der aus einer Vorlesung für Betriebswirtschaft im ersten Semester stammen könnte, scheint völlig selbstverständlich, wird aber trotzdem zwischen Quartalszahlen und Alltagsgeschäft gern mal vergessen. Um „über den Tellerrand“ zu schauen und den Blick für das große Ganze nicht zu verlieren, hilft es deshalb immer mal wieder Schulungen zu besuchen und das eigene Unternehmen mit anderen aus der Branche zu vergleichen. Dort werden Ideen und Ansätze vorgetragen, die meistens gar nicht so neu sind.

Ein Energieversorger ist ein Dienstleister – keine Behörde!

Wer mit seinen Kunden in Kontakt treten will, sollte auch erreichbar sein. Behördenähnliche Öffnungszeiten sind da keine Hilfe. Deshalb hat die EV Greiz seit über 15 Jahren auch während der Mittagszeiten für ihre Kunden geöffnet. In unserem Kundenbüro bearbeiten die freundlichen Mitarbeiterinnen die Kundenanfragen zügig oder leiten sie gleich an die richtige Stelle weiter – ganz unbürokratisch und mit möglichst kurzen Wartezeiten.



Informieren statt Geheimniskrämerei

Je mehr der Kunde über ein Unternehmen weiß, desto besser versteht er die Hintergründe, er traut sich Fragen zu stellen und Probleme anzusprechen. Nur so kann man auf Kundenwünsche eingehen und immer besser werden. Deshalb informieren wir unsere Kunden mit einem Kundenmagazin und einem Kalender über alle wichtigen Belange der Energieversorgung in unserer Stadt. Erstaunlich, wie viele Greizer das Magazin lesen und sich dann mit konkreten Anfragen an uns wenden. Im Internet sind die Informationen natürlich brandaktuell und rund um die Uhr verfügbar – das ist heute keine Besonderheit mehr. Aber als die EV Greiz 1998 mit ihrer ersten Homepage online ging, war sie einer der ersten Energieversorger in Thüringen mit eigener Internetpräsenz.

Das versteht doch kein Mensch!

Das Stromprodukt „basic classic single“ ist ein schöner Zungenbrecher – aber wer soll denn damit was anfangen? Deshalb ist die Produktgestaltung und Namensgebung bei der EV Greiz einfach und regional: Mit den Namen „Greizer Sparstrom“ und „Greizer Spargas“ unterstreichen wir unsere regionale Verbundenheit mit Greiz. Wählen können die Kunden zwischen fix oder flexibel, also Festpreis oder ohne Preisbindung und dazu gibt es noch den Greizer Bonuspunkt. Das reicht auch aus, denn das ist günstig, regional und verständlich – wie die EV Greiz eben auch.



Eine Schulung ist doch ganz interessant: Man lernt Neues dazu, man stellt fest, dass vieles richtig ist was man tut – und das zum Wohle unserer Kunden – denn „Unsere Stärken sind Ihr Vorteil“!



Neues aus der Rechtsprechung

Sonderkündigungsrecht bei steigenden staatlichen Abgaben

Die Gesetze rund um die Energieversorgung sind in den letzten 15 Jahren recht umfangreich und für Endverbraucher auch sehr unübersichtlich geworden. Wer sich ein wenig auskennt und mit Verbraucherrechten beschäftigt hat, weiß zumindest, dass mit einer Preiserhöhung immer ein Sonderkündigungsrecht für Kunden einhergeht – unabhängig von der vereinbarten Vertragslaufzeit. Dies gilt für Telekommunikationsverträge, Versicherungen und auch für Energielieferverträge. Einige Anbieter haben jedoch angenommen, dieses Recht außer Kraft setzen zu können, wenn die Preiserhöhung aus gestiegenen staatlichen Abgaben oder Umlagen entsteht.

Der Bundesgerichtshof in Karlsruhe sieht das allerdings an-

ders: In einem Urteil vom 5.7.2017 (BGH VIII ZR 163/16) hat das Gericht entschieden, dass auch dann ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt werden muss, wenn Steuererhöhungen, höhere oder neue staatliche Abgaben und Umlagen an den Kunden weitergereicht werden.

Geklagt hatte die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen gegen den Anbieter Stromio. Stromio hatte seinen Kunden kein Sonderkündigungsrecht bei Preiserhöhungen durch staatliche Abgaben bewilligt. Mit ganz ähnlichen Vertragsklauseln arbeiten auch viele andere Versorger. Betroffenen Kunden steht daher ein Widerspruchsrecht für Rechnungen bis zu drei Jahre im Nachhinein zu, mit dem sie Preiserhöhungen zurückfordern können.

Der Beste ist nicht immer der Erste

Wieso steht die EV Greiz nicht auf Platz eins bei Preisvergleichsportalen?

Preisvergleichsportale sortieren ihre Ergebnisse nach dem billigsten Preis. Doch die EV Greiz mit ihren günstigen Sparstrom- und Spargasangeboten ist dort selten an erster Stelle gelistet. Bei genauerem Hinsehen erkennt der Verbraucher, dass beim billigsten Angebot einmalige Bonuszahlungen einberechnet sind – im zweiten Vertragsjahr wird es dann deutlich teurer. Die EV Greiz lockt nicht mit einmaligen Sonderzahlungen – wir schätzen unsere treuen Bestandskunden genauso sehr wie Neukunden und bieten deshalb keine Neukundenrabatte, sondern unser „Kunden werben Kunden“-Programm an, mit dem wir für eine Empfehlung danken. Kurzzeitige Dumpingpreise zum Kundenfang gibt es bei der EV Greiz nicht. Schließlich wollen wir unsere Kunden mit Kompetenz und Servicequalität überzeugen und nicht nur der billigste Anbieter sein. Unsere Gewinne führen wir ab: Zum Großteil an den kommunalen Haushalt, aus dem damit öffentliche Einrichtungen wie des Schwimmbad, die Eishalle, das Kino oder die Vogtlandhalle unterhalten werden können. Die Billiganbieter in den Vergleichsportalen führen ihre Gewinne hauptsächlich an ihre Aktionäre ab – die leider nur ihre eigenen Pools damit finanzieren. Trotzdem kann die EV Greiz mithalten: Wir sind nicht der billigste Anbieter und das wollen wir auch nicht sein, denn unsere Dienstleistungen sind solide und kundenfreundlich und unsere Preise sind markt- und konkurrenzfähig. Wie das? Ganz einfach – wir sind eben gut: Gut organisiert, gut geschult und gut aufgestellt. Beim Preisvergleich reicht uns ein guter Platz, beim Service und für die Menschen in der Region wollen wir Spitze sein!





Sonnenschein und gut gelaunte Gäste

Zum Tag der offenen Tür gab es viel zu entdecken

Strahlender Sonnenschein, gut gelaunte Aussteller und neugierige Besucher: Der Tag der offenen Tür bei der Energieversorgung Greiz GmbH am 23. Juni 2017 konnte sich nicht besser präsentieren. Obwohl die vom Lichterfest der EV Greiz bekannte Besucherflut ausblieb, waren sowohl wir als Veranstalter als auch die Gäste und Partner zufrieden, denn so konnten wir uns intensiv um die interessierten Greizer kümmern. Etwa 250 Besucher blickten hinter die Kulissen der Energieversorgung, konnten das Umspannwerk und eine Gasregelstation von innen besichtigen und nutzten die vielfältigen Angebote zur Information auf dem Betriebshof der EV Greiz in der Mollbergstraße. Bei den kleinen Besuchern war die Kartonstadt zum Spielen, Verstecken und Bemalen besonders beliebt, während die erwachsenen Besucher sich vor allem für die technischen Erläuterungen, Führungen und die Elektromobilität begeistern konnten. Wir bedanken uns bei allen, die diesen Tag mit uns gemeinsam organisiert und ausgerichtet haben – allen voran bei den Besuchern, den anwesenden Greizer Gewerbetreibenden, den Vereinen und Ehrenamtlichen und nicht zuletzt den Mitarbeitern der EV Greiz.




Elektromobilität im Miniformat

Das neue Mobil der EV Greiz tankt an der Solaranlage



Ein Höhepunkt zum Tag der offenen Tür am 23. Juni 2017 war die offizielle Übergabe der neuen Photovoltaikanlage auf dem Garagengebäude der EV Greiz. Innerhalb von fünf Wochen hatte die Klaus-Solardachkontor GmbH die Anlage montiert, die aus 20 Modulen à 270 Watt Peak besteht und zukünftig als „Tankstelle“ für das neue Elektromobil der EV Greiz dienen soll. Auch das Elektromobil konnten die Gäste am Tag der offenen Tür schon begutachten und Probe fahren. Wer allerdings ein normales Auto erwartet hatte, durfte sich ganz schön wundern: Der „Twizy“ ist eher ein Quad mit Dach, ein Stadtgefährt mit maximal zwei Sitzplätzen. Zukünftig wird es den Zählermonteur Patrick Schürer im Einsatz begleiten. Dafür wurde der zweite Sitz entfernt, um Stauraum für Zähler im Inneren zu schaffen. Den mangelnden Reisekomfort macht das Gefährt mit seinem platzsparenden Parktalent wett. Kaum mehr Platz als ein Motorrad braucht der Twizy zum Parken und passt damit in jede Lücke.



Mollbergstraße 20 • Tel. 03661/6140

Energieversorgung Greiz GmbH
 Mollbergstraße 20
 07973 Greiz
www.evgreiz.de

Verantwortlich für den Inhalt
 Heidrun Jenennchen (Geschäftsführung)

Redaktion
 Antje Reißmann

Gestaltung
 Markus Schneider
 PRosa Wortvermittlung

Redaktionsschluss
 21.09.2017

KONTAKT
Kundenservice
 Telefon: 03661 614-600
 Fax: 03661 614-209
service@evgreiz.de

Geschäftszeiten

Mo - Mi	8.00 - 17.00 Uhr
Do	8.00 - 18.00 Uhr
Fr	8.00 - 13.15 Uhr



Der böse Wolf vor der Haustür

Dank beherzter Kunden nahm eine böse Geschichte ein gutes Ende

In unserem letzten Kundenmagazin haben wir uns ausführlich dem Thema Vertreterbesuche gewidmet. Mit vielen Tipps haben wir unsere Kunden für die nächste Werberattacke gerüstet. Doch wir hätten nicht erwartet, dass diese Hinweise schon so bald notwendig werden würden: Am 10. August 2017 klingelten die Telefone in unserem Kundenbüro Sturm, denn in Pohlitz hatten sich Haustürwerber – im wahren Sinne des Wortes – über arglose Kunden hergemacht: Ein junger Mann hatte verschiedene Kunden besucht und an der Haustür zu einem Vertragswechsel gedrängt. Dabei hat er Unwahrheiten über die Energieversorgung Greiz verbreitet und die Kunden nicht nur frech beschimpft, sondern auch verbal bedrängt, außerdem war der angebotene Vertrag auch noch teurer als der Greizer Sparstrom.

Ein bisschen erinnert das Verhalten der Haustürwerber an die alte Geschichte vom Wolf und den sieben Geißlein: Zuerst ist der Vertreter freundlich und schmeichelt den Kunden, um Zugang zur Wohnung und den Vertragsdokumenten zu erhalten. Wird er abgewiesen, zeigt er sein wahres Gesicht – beleidigt, bedrängt und droht.



Zum Glück haben einige Kunden sofort bei der EV Greiz angerufen und so konnten die beiden Vertriebsmitarbeiterinnen Janett Reiß und Antje Reißmann den Werber vor Ort zur Rede stellen. In diesem Gespräch konnten die geschulten Mitarbeiterinnen den Lügen des Vertreters entgegentreten.

Natürlich sollten die Falschaussagen mit den bereits angesprochenen Kunden in einem klärenden Gespräch korrigiert werden – doch dazu war der Vertreter nicht bereit. Im Gegenteil: Kunden, die bei dem Stromanbieter anriefen, für den der junge Mann warb, und von ihrem soeben geschlossenen Vertrag zurücktreten wollten, wurden auch noch vom Lieferanten belogen! Dort hieß es, ein Rücktritt sei nun nicht mehr möglich, da der Werber den Vertrag bereits verschickt hatte. Das ist natürlich purer Unsinn: Jedem Kunden steht bei einem Haustürgeschäft ein Rücktrittsrecht innerhalb von zwei Wochen zu.

Gern würden wir Ihnen den Namen des Werbers und seines auftraggebenden Energielieferanten an dieser Stelle nennen, aber ein Heer von Anwälten steht bereit um jede Art der Gegenwehr im Keim zu ersticken. Deshalb verlassen wir uns lieber auf unsere Kunden und das hat auch dieses Mal wieder hervorragend funktioniert: Dank der couragierten Anrufer, die uns sofort über den dreisten Werber unterrichtet haben, konnten wir schnell eingreifen. Ein Rundschreiben an die umliegenden Haushalte hat auch die anderen potentiellen Opfer gewarnt und so konnten wir den Kunden helfen, ihre Verträge rechtzeitig zu widerrufen. Dank der schnellen Reaktion aufgeweckter Bürger konnten wir einige Kunden davor bewahren, auf einem teureren Stromliefervertrag sitzen zu bleiben.

Wir – die Energieversorgung Greiz GmbH – bedanken uns bei unseren aufmerksamen Kunden für ihr Vertrauen in die EV Greiz und ihr beherztes Eingreifen und weisen noch einmal darauf hin: Wir schicken keine Haustürwerber und wir arbeiten auch nicht mit solchen Betrügern zusammen. Wann immer Sie unsicher sind, rufen Sie uns an. Wir sind gern für Sie da. Zu Ihrem eigenen Schutz – denken Sie an den Wolf und die sieben Geißlein und lassen Sie Fremde, auch wenn sie noch so nett aussehen und reden, am besten vor verschlossener Tür stehen!