

Hohe Wechselraten im Strom- und Gasvertrieb der Energieversorger

Im heutigen intensiven Wettbewerbsumfeld der deutschen Energiewirtschaft sehen sich Energieversorger häufig mit hohen Wechselraten konfrontiert. Die Vielzahl neuer Anbieter sowie die Möglichkeit, auf Vergleichsplattformen verschiedenste Angebote miteinander zu vergleichen, fördern zunehmend den Wechsel des Strom- und Gasanbieters. Zudem ist der Abschluss eines neuen Stromvertrages wesentlich einfacher als der Wechsel eines Mobilfunkvertrages oder der Abschluss eines neuen Bankvertrages. Dies hat in der jüngeren Vergangenheit zu hohen Kundenverlusten bei den Energieversorgern geführt. Erhebliche Kundenabwanderungen sind jedoch nicht nur im B2C-Bereich zu beobachten. Auch im B2B-Bereich sind hohe Churn-Raten Realität.

Die gravierenden Entwicklungen erfordern daher ein schnelles und konsequentes Agieren der Energieversorger. Nach der Vertragskündigung suchen die Unternehmen nach Strategien zur Kundenrückgewinnung. Hierzu bieten sich verschiedene Maßnahmen und Lösungen an, wie z.B. die persönliche Kontaktaufnahme und das Angebot von vergünstigten Rückgewinnungsangeboten. Dies allein reicht jedoch häufig nicht aus, um eine hohe Rückgewinnungsrate zu erzielen, so dass weitere Initiativen, wie z.B. die Entwicklung völlig neuer Produkte, erforderlich sind.

Eine aktive Auseinandersetzung mit hohen Churn-Raten sollte jedoch nicht erst nach einer Vertragskündigung erfolgen. Bereits im Vorfeld sollten Maßnahmen und Strategien zur Kündigungsprävention ergriffen werden. Hierzu bieten sich Churn Prevention Maßnahmen an. Zusammen mit Kundenrückgewinnungsmaßnahmen stellen sie wesentliche Instrumente dar, um einer stetigen Kundenabwanderung vorzubeugen und einen werthaltigen Kundenstamm aufzubauen und weiterzuentwickeln.

Gemeinsam mit unseren Kunden entwickeln wir individuelle und zielgerichtete Vertriebsstrategien. Sprechen Sie uns an, wir helfen Ihnen gerne weiter!

Kontakt

Fritz Managemet GmbH

Alter Ortsweg 22/1

88709 Meersburg

theresa.fritz@fritz-management.de

uwe.fritz@fritz-management.de

www.fritz-management.de