



**BERATUNGSALLIANZ**  
ENERGIE

***Strategie.Kunde***

## **Aktuelle Herausforderungen für Stadtwerke:**

- Steigende Preise
- Wachsender Wettbewerb
- Zunehmend illoyale und unzufriedene Kunden
- Wachsende Ansprüche an Kundenservice-Teams

Unter diesen Rahmenbedingungen müssen Stadtwerke sich zeitgemäß aufstellen, um Kundensegmente bedienen zu können, die nachhaltig erfolgversprechend und werthaltig sind. Die Unternehmensleitung muss heute mehr denn je eine einheitliche, das heißt, vom Kunden her gedachte Strategie verfolgen (siehe auch § 111a EnWG).

## **Erforderlich ist daher:**

- ein ganzheitlicher Beratungsansatz
  - eine pragmatische Kundensegmentierung unter Berücksichtigung des Kundenlebenszyklus
  - die Entwicklung einer Kundenmanagement-Strategie
  - Optimierung von Beschwerdemanagement und Kundenzufriedenheitslevel
  - Umsetzungskompetenz — von Strategiefindung bis Kampagnenmanagement
  - Verstärkung der hausinternen Marketingressourcen
-

**Unsere Lösung für Stadtwerke:**

## **Strategie.KUNDE**

**Kundenbindung, Kundenrückgewinnung und Neukundengewinnung  
einheitlich gedacht, einheitlich gemacht**



### **Stadtwerke erkennen den Nutzen:**

- Der Kunde bekommt stets zum richtigen Zeitpunkt das für ihn richtige Angebot und die damit zusammenhängende Kommunikation
  - Ausweitung des Umsatzes durch die Nutzung von Upselling-Potenzialen
  - Kosteneinsparung durch Fokussierung auf die wertvollen Kunden
  - Entlastung der hausinternen Marketingabteilung
-

## CREDO

Die Partner der Beratungsallianz.ENERGIE sind in ihren Disziplinen seit Jahren erfolgreich tätig. Der Zusammenschluss auf der Plattform Beratungsallianz.ENERGIE erfolgte, um kommunalen Versorgungsunternehmen ein ganzheitliches Beratungsangebot zum Thema Kundenmanagement machen zu können.

Dabei wird Wert gelegt auf eine pragmatische Umsetzbarkeit jedes einzelnen Schrittes.

## PARTNER der Beratungsallianz.ENERGIE:

- Dr. rer. pol. Dipl. Kfm. C. Borchert (Borchert und Partner GmbH):  
Spezialist für Unternehmens- und Marketingstrategien
- Dipl. Kfm. Dirk Walter (.custain: Customer Management Beratung):  
Spezialist für Kundenmanagement und Kundenbindungskonzepte
- Ass. Jur. Ewald Prünke (PRÜNKE & KOLLEGEN):  
Spezialist für Unternehmenskommunikation und Kampagnenmanagement

*Dieser Flyer konnte nicht alle Fragen beantworten?  
- Fragen Sie uns! Wir geben die Antwort.*

## Beratungsallianz.ENERGIE

c/o Prünke | Schonekindstr. 29 | D-59494 Soest | 02921 - 785747  
[info@beratungsallianz.net](mailto:info@beratungsallianz.net)  
[www.beratungsallianz.net](http://www.beratungsallianz.net)

## Referenzen:

Eine Liste unserer aktuellen Referenzen senden wir gerne auf Anfrage zu.

---