

DIFET

Deutsches Institut für
Energietransparenz

Zertifizierung

Kundenfreundliche Stromrechnung
Kundenfreundliche Gasrechnung



**DIFET
CERT
2014**

Mehr Kundenfreundlichkeit in Ihrer Rechnung



Ausgezeichnete
Kundenfreundlichkeit:
Rechnung der nvb

Ihre Rechnung ist meist der einzige direkte Kontaktpunkt mit den Kunden: Ihr schenken Ihre Kunden viel Zeit und Aufmerksamkeit. Sie sollte daher gezielt kundenfreundlich gestaltet sein, um Vertrauen zum Unternehmen zu schaffen und die Kundenbindung zu erhöhen.

Kundenkontakt Rechnung

Ihre Rechnung ist der wichtigste Kontakt zu Ihren Kunden – und auch der kritischste: ca. 37 Prozent aller Kündigungen erfolgen in den ersten 6 Wochen nach Rechnungserhalt. Dies beruht neben dem Preis-Leistungsverhältnis vor allem auf der Unzufriedenheit mit der Aufmachung und der Unverständlichkeit der Strom- und Gasrechnungen.

Kundenbindung steigern

Energiekunden zählen eine verständliche Rechnung, zur Kernleistung der Energielieferung. Durch eine kundenfreundliche, sprich wertschätzende und transparente Rechnungs- und Informationsgestaltung, steigt das Verständnis Ihrer Kunden für Ihr Produkt und Ihr Unternehmen. Diese Erhöhung der Leistung führt gleichzeitig zu einem optimierten Preis-Leistungsverhältnis. Der Kunde fühlt sich bei Ihnen gut aufgehoben.

Vertrauen und Glaubwürdigkeit erhöhen

Erhalten Ihre Kunden eine kundenfreundliche und leicht verständliche Rechnung, vertrauen sie Ihrem Unternehmen auch in Bezug auf den Preis. Marktforschungsergebnisse haben sogar gezeigt, dass durch kundenfreundlichere und verständlichere Rechnungen auch das Vertrauen in deren Richtigkeit wächst. Vertrauen und Glaubwürdigkeit sind die maßgeblichen Treiber für eine hohe Kundenbindung.

Kundenrückfragen verringern

Mit einer kundenfreundlichen Rechnung entstehen beim Kunden deutlich weniger Verständnisprobleme. Die Anzahl der Rückfragen zur Rechnungsstellung bei der Kundenbetreuung können um ca. 29 Prozent gesenkt werden. Durch die Reduzierung von Verständnisproblemen und den damit verbundenen Nachfragen sparen Sie Ressourcen und Kapazitäten.

Ich wünsche mir einen
Energieversorger,
dem ich vertrauen kann.



Ein gutes Zeichen für Vertrauen

Energieverbraucher vertrauen dem Zertifizierungs-Siegel: Drei Viertel der Energieverbraucher sehen das Siegel des Deutschen Instituts für Energietransparenz als „wichtig“ oder „sehr wichtig“ an (Umfrage 8/2013). Denn die Prüfung durch ein neutrales und unabhängiges Institut schafft Vertrauen und Transparenz.

Das Deutsche Institut für Energietransparenz (DIFET) ist für Prüfung und Zertifizierung von Strom- und Gasrechnungen verantwortlich. Jeder 8. Versorger in Deutschland hat sich bereits zertifizieren lassen.



Neutrale und transparente Analyse Ihrer Strom- und Gasrechnung

Verbrauchermeinung durch Gruppendiskussion

Die Wahrnehmung der Rechnung durch Energiekunden steht hierbei im Mittelpunkt. Sie erfahren durch die Zertifizierung, welche Erwartungen die Kunden haben und wie diese durch Ihre Rechnungen erfüllt werden.

Analyse durch Energie- Marketingexperten

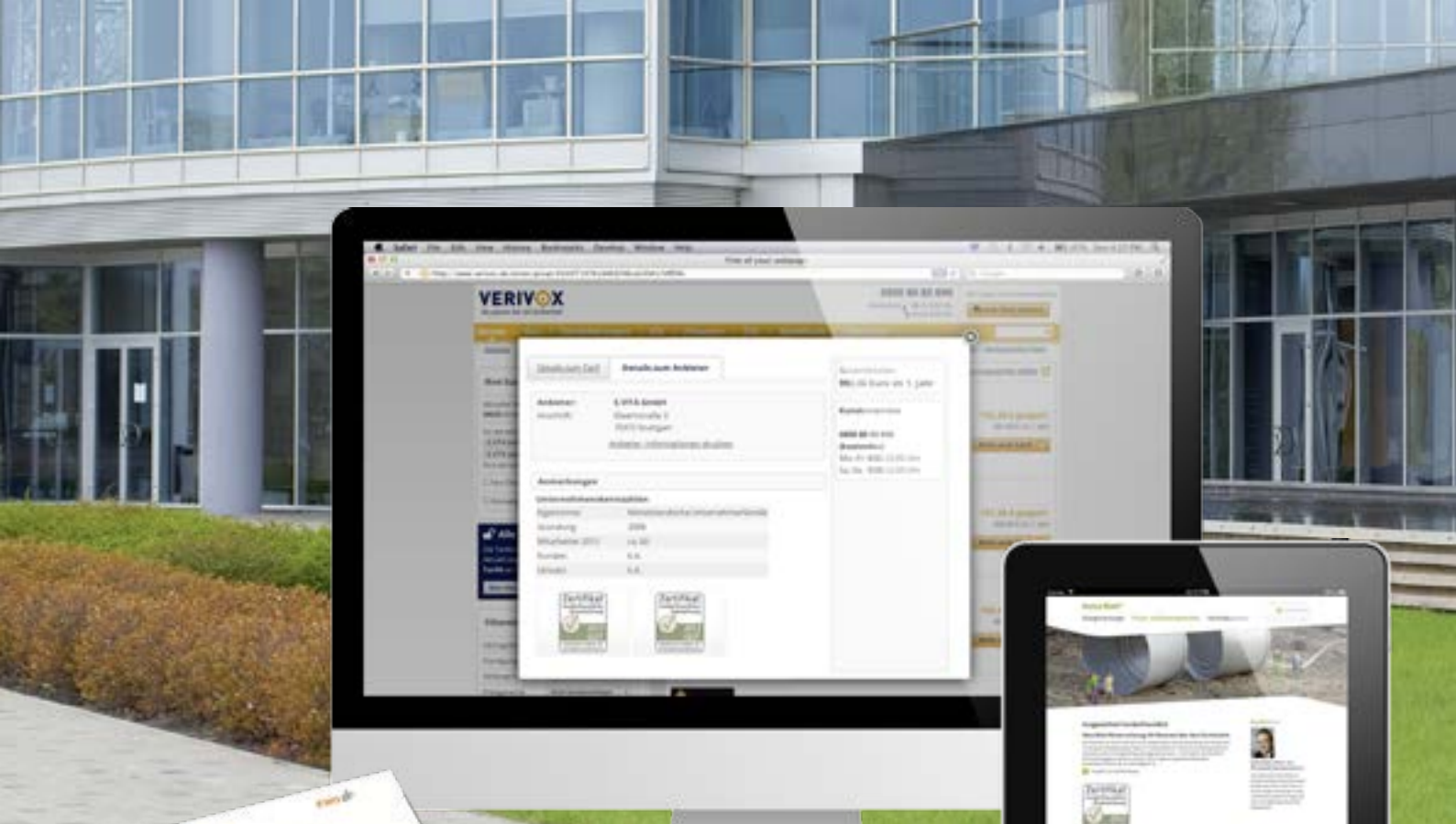
Anhand eines normativen Zertifizierungskatalogs mit 86 Einzelindikatoren prüft die Expertenkommission aus Energie- und Marketingbranche Ihre Rechnungen.

Energierrechtliche Analyse

Der Gesetzgeber ändert kontinuierlich die gesetzlichen Rahmenbedingungen. Haben Sie alle gesetzlichen Vorschriften erfüllt und sind Ihre Rechnungen gerichtsfest? Die energierechtliche Analyse unserer Experten gibt Ihnen die Gewissheit.

DIFET-CERT Verfahren

Die Zertifizierung wird gemäß DIFET-CERT-Verfahren durchgeführt. Die Indikatoren des Zertifizierungskataloges gelten aufgrund der bundesweiten Zertifizierungsrichtlinie vom 17.08.2011. Das DIFET-CERT-Verfahren wird regelmäßig überwacht.



Beispiele aus der Praxis:

Vergleichsportale, Rechnungsbögen,
Internetseiten, Kundenmagazine.
Weitere Beispiele gerne auf Anfrage.



Deutsches Institut für
Energietransparenz

Anmeldung und Informationen unter:

Deutsches Institut für Energietransparenz

Citadellstraße 11

40213 Düsseldorf

Telefon (0211) 87 55 7773

Fax (0211) 87 55 7772

E-Mail zertifizierung@difet.de www.difet.de