

Dessauer Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH

Pressemitteilung



TÜV-Siegel für geprüfte Kundenzufriedenheit

Stadtwerke-Kundenzentrum Zerbster Straße wird gut angenommen

Vor einem Jahr, am 28. August 2009, eröffneten die Stadtwerke Dessau ihr neues Kundenzentrum in der Zerbster Straße. Mit der besseren Erreichbarkeit, längeren Öffnungszeiten und einem breiteren Dienstleistungsangebot vollzog sich ein wichtiger Schritt zu mehr Servicequalität und Kundenorientierung. Nun wollte das Unternehmen wissen, wie es gelingt, diesen Anspruch in der Praxis umzusetzen. Mit dem TÜV SÜD wurde ein unabhängiges Institut beauftragt, die Kundenzufriedenheit zu analysieren.

Nach der Befragung einer repräsentativen Stichprobe unter allen Kunden steht nun das Ergebnis fest: Die Stadtwerke Dessau erhalten das TÜV-Siegel mit der Gesamtnote „gut“ für Kundenzufriedenheit! 82 Prozent der Befragten sind so zufrieden, dass sie die Stadtwerke Dessau weiterempfehlen würden. Ausgewertet wurden ebenso die gegebenen Hinweise und Anregungen, die uns wichtige Anhaltspunkte für die weitere Optimierung unserer Arbeit liefern.

„Die große Resonanz, die das Kundenzentrum Zerbster Straße seit seiner Eröffnung erfährt, zeigt, wie wichtig die Innenstadtpräsenz für unsere Kunden ist“, erläutert Stadtwerke-Geschäftsführer Thomas Zänger. Von September 2009 bis Juli 2010 nutzten fast 20.000 Kunden die Möglichkeit, sich persönlich beraten zu lassen. Gleichzeitig ist die Besucherzahl des Kundenzentrums Albrechtstraße gesunken, die Gesamtzahl der Kundenkontakte in beiden Kundenzentren bewegt sich etwa auf Vorjahresniveau. „Unsere Kunden haben also sofort auf das neue Angebot in der Zerbster Straße reagiert“, resümiert der Geschäftsführer. „Auch der Schriftverkehr ist zurückgegangen - dies spricht ebenfalls dafür, dass die Kunden die persönliche Erreichbarkeit schätzen und die angebotenen Möglichkeiten nutzen“, so Thomas Zänger.

Das Kundenzentrum Zerbster Straße bietet einen umfassenden Service: Von der Beratung zu Produkten und Energiedienstleistungen, Hilfe bei der Tarifwahl über Fragen zu Rechnungen und Zahlungsmodalitäten bis zur Unterstützung bei An-, Ab- oder Ummeldungen. Ein Beratungspunkt der Daten- und Telekommunikations-GmbH Dessau (DATEL) zu DSL, Telefon und Kabelfernsehen ergänzt die Dienstleistungen. Die Service-Mitarbeiter sind Montag bis Freitag von 9.00 bis 18.00 Uhr persönlich für ihre Kunden da.