

POSTADDRESS



1

Das Unternehmen

Der Kunde zieht weg – und bleibt



Die „Gigabit Company“

- lekker Energie ist einer der führenden bundesweiten Energieversorger.
- Im Jahr 2000 aus dem niederländischen Energieversorger nv Nuon hervorgegangen, ist lekker Energie heute eine 100-prozentige Gesell-

- schaft der SWK Stadtwerke Krefeld, die zu den größten rein kommunalen Stadtwerken in Deutschland gehören.
- Gemeinsam versorgen lekker Energie und SWK mehr als eine halbe Million Kunden mit Energie.

2

Die Herausforderung

Umziehende Bestandskunden halten

- Fast zwei Drittel aller umziehenden Verbraucher nutzen ihren Wohnortwechsel für die Kündigung bei ihrem Stromanbieter (Quelle: www.postadress.de/umzugsstudie.pdf).
- Mehrere Zehntausend lekker-Kunden

ziehen im Lauf eines Jahres um. Der Energieversorger möchte mit diesen Kunden während der Umzugsphase im Dialog bleiben, um möglichst viele von ihnen trotz des Wohnungswechsels zu halten.

3

Die Lösung

Treuegeschenke im Rahmen einer Servicekooperation

- Seit 2019 arbeitet lekker Energie mit der Deutschen Post Adress im Bereich der Servicekooperationen zusammen.
- Meldet ein Kunde seinen Umzug bei lekker, macht ihn der Kundenbetreuer auf den NACHSENDESERVICE der

- Deutschen Post aufmerksam.
- Mehr noch: Als Dankeschön dafür, dass der Bestandskunde seinen Tarif behält und nicht zur Konkurrenz wechselt, übernimmt lekker die Kosten des Nachsendeauftrags.

4

Das Ergebnis

Hohe Umwandlungsquote, zufriedene Kunden, gute Provision

- lekker Energie hat den eigenen Serviceumfang erweitert und sichert sich für jeden vermittelten Nachsendeauftrag eine attraktive Vergütung.
- Die Geste, den Nachsendeauftrag zu verschenken, kommt bei den Kunden sehr gut an. Die Kündigerrate bei Umziehenden ist gesunken, und der Preis für den Nachsendeauftrag liegt deutlich unter den Kosten für eine erfolgreiche Neukundenakquise.

Das Zitat: „Kundenzufriedenheit ist gestiegen“



Matthias Plewe,
Referent Bestandskunden, Vertrieb,
lekker Energie

„Die Kundenzufriedenheit ist gestiegen. Unsere Kunden sind von den Vorteilen des Nachsendeverfahrens überzeugt und nehmen das Geschenk als sehr wertig wahr.“

Deutsche Post Adress GmbH & Co. KG

Am Anger 33

33332 Gütersloh

Telefon: +49 (0) 5241 5393-0

Telefax: +49 (0) 5241 5393-49

info@postadress.de

www.postadress.de