

## enviaM erfüllt die Bedürfnisse der Kunden

Bei der aktuellen Studie „ServiceAtlas Energieversorger 2021“ der Kölner Analyse- und Beratungsgesellschaft ServiceValue überzeugt enviaM durch eine konsequente Kundenorientierung. Dabei erreicht der ostdeutsche Energiedienstleister in den Kategorien Kundenberatung und Kundenservice mit der Wertung „sehr gut“ ein herausragendes Ergebnis. Für die Wettbewerbsstudie haben die Analysten insgesamt 35 Energieanbieter untersucht und geprüft, welche Unternehmen in puncto Kundenorientierung überzeugen. Hierbei standen die Aspekte Kundenberatung, Nachhaltigkeit, Kundenservice, Preis-Leistungs-Verhältnis und Tarife im Fokus. enviaM punktet in allen Leistungskategorien des Branchenvergleichs.

„Unser Anspruch ist es, den Verbrauchern einen ausgezeichneten Service anzubieten, der sich an ihren Bedürfnissen orientiert und diese erfüllt. Deshalb steht der Kunde immer im Mittelpunkt unseres Handelns. Die Ergebnisse des ServiceAtlas bestärken uns in dieser Haltung“, sagt Lutz Lohse, Leiter Marketing/Privatkundenprozesse bei enviaM.

Der ServiceAtlas wird seit 2014 jährlich von ServiceValue erstellt. In diesem Jahr holten die Experten 3.237 Kundenurteile ein, um ein umfassendes Profil der erlebten Kundenorientierung bei Verbrauchern zu zeichnen. Auf dem Prüfstand standen 20 spezifische Leistungs- und Servicemerkmale in fünf Kategorien. Dazu zählen die Transparenz und Flexibilität des Tarifsystems, die Freundlichkeit und Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter, das Eingehen auf Kundenwünsche, die Beratungsqualität, der Umgang mit Beschwerden sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Wertschätzung für treue Kunden. Im Anschluss an die Verbraucherbefragung wurde analysiert, welcher Anbieter bei welchem Leistungsmerkmal wie gut oder schlecht abschneidet.

Die Ergebnisse der Studie „ServiceAtlas Energieversorger 2021“ hat ServiceValue [online](#) veröffentlicht.



### Pressekontakt

Josephine Sönnichsen

**envia** Mitteldeutsche Energie AG

T 0371 482-1737

E [Josephine.Soennichsen@enviaM.de](mailto:Josephine.Soennichsen@enviaM.de)

I [www.enviaM-gruppe.de/presse](http://www.enviaM-gruppe.de/presse)

<https://blog.enviam.de/>

[www.facebook.com/enviaM](https://www.facebook.com/enviaM)

[www.twitter.com/enviaM](https://www.twitter.com/enviaM)

[www.instagram.com/enviam\\_gruppe/](https://www.instagram.com/enviam_gruppe/)

[www.linkedin.com/company/envia-mitteldeutsche-energie-ag](https://www.linkedin.com/company/envia-mitteldeutsche-energie-ag)

[www.xing.com/companies/enviam-gruppe](https://www.xing.com/companies/enviam-gruppe)

### Hintergrund

Die enviaM-Gruppe ist der führende regionale Energiedienstleister in Ostdeutschland. Der Unternehmensverbund versorgt mehr als 1,3 Millionen Kunden mit Strom, Gas, Wärme und Energie-Dienstleistungen. Zur Unternehmensgruppe mit rund 3.300 Beschäftigten gehören die envia Mitteldeutsche Energie AG (enviaM), Chemnitz, sowie weitere Gesellschaften, an denen enviaM mehrheitlich beteiligt ist. Gemeinsam entwickeln sie das Internet der Energie in Ostdeutschland. Anteilseigner der enviaM sind mehrheitlich die E.ON SE sowie rund 650 ostdeutsche Kommunen. Die Anteilseigner sind sowohl unmittelbar als auch mittelbar über Beteiligungsgesellschaften an enviaM beteiligt.

