

## Kundenservice im Fokus

17.08.2020, 10:57 | Energie & Umwelt

Pressemitteilung von: *EnergieMarkt Beratungsgesellschaft mbH*  
Presseagentur: *Dr. Schäfer PR- und Strategieberatung*

---



Kundenservice: Auf die richtigen Werkzeuge kommt es an / Foto: mihalec (www.123rf.com)

Neues Beratungsangebot unterstützt kleine und mittlere Energieversorgungsunternehmen bei der Positionsbestimmung

Drensteinfurt / Münster, 17. August 2020. Die EnergieMarkt Beratungsgesellschaft mbH (emb) hat gemeinsam mit der Seiler Personal- und Organisationsentwicklung (Seiler POE) eine Umfrage entwickelt, die kleine und mittlere Energieversorgungsunternehmen beim Aufbau eines erfolgreichen Kundenservices unterstützt.

Ein strukturierter Fragebogen mit ca. 60 Impulsfragen ermöglicht einen realistischen Blick auf den eigenen Status quo im Vergleich zum Wettbewerb. Im Mittelpunkt stehen dabei die folgenden Aspekte: Wie gut sind die Arbeitsabläufe und Prozesse strukturiert? Ist die Organisationsstruktur sicher und stabil aufgebaut? Liegen den Mitarbeitern alle wichtigen Informationen verständlich formuliert vor? Wie gut wird mit Konflikten, Widerständen und dynamischen Entwicklungen umgegangen? Werden alle Elemente zur ganzheitlichen Teamführung und -entwicklung genutzt?

Daniel Knipprath, Geschäftsführer der emb, betont die besondere Bedeutung eines engagierten Kundenservices: „Kunden erwarten eine hohe Servicequalität auf allen Ebenen – mit einfachen und bequemen Interaktionsmöglichkeiten, einer emotionalen Ansprache und attraktiven Angeboten, die den Unterschied machen. Ein intelligentes, nachhaltiges Kundenbeziehungsmanagement ist heute DER Erfolgsfaktor, um langfristig wertvolle Marktanteile zu sichern und auszubauen. Die Zukunft der Energieversorgung ist grün, smart und individuell. Das sollte auch ein erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement prägen.“

Genau an diesem Punkt ergänzt die organisationspsychologische Expertise der Seiler POE das langjährige Prozess-Know-how der emb.

„Als Berater haben wir den Vorteil, unabhängig von internen Zwängen, Hierarchien und Beziehungsgeflechten eine objektive und unabhängige Perspektive hineinzubringen. Unser gemeinsames Beratungsangebot mit der emb verknüpft alle Dimensionen ganzheitlicher Unternehmensentwicklung und ermöglicht damit eine besondere Tiefe und Wirksamkeit“, so Eric Seiler, Seiler POE: „Insbesondere durch die Corona-Krise werden die Themen Regionalität und

Authentizität in vielen Lebensbereichen noch stärker in den Fokus gerückt. Nur mit verlässlichen internen Informationen und ausgebildeten Kommunikationskompetenzen kann der Kundenservice auch eine adäquate Kundenberatung durchführen. Und ‚ehrlich überzeugte‘ Kunden sind einfach die beste Referenz.“

Alle teilnehmenden Unternehmen erhalten eine individuelle Auswertung zum Stand ihres Kundenservices und zu potentiellen Entwicklungsfeldern. Darüber hinaus werden die Ergebnisse in einen anonymen Vergleich zu anderen Versorgern gestellt. Neben diesem Benchmarking stehen die emb und die Seiler POE auch für eine persönliche und fachlich-inhaltliche Bewertung zur Verfügung. „Ausgehend von der ganz konkreten aktuellen Situation möchten wir inspirieren, Kompetenzen stärken und Vertrauen für anstehende Veränderungen schaffen“, so Daniel Knipprath.

Mehr Informationen zur Umfrage und zum Beratungsangebot „Kundenservice im Fokus“ unter:

<https://www.e-markt-b.de/flyer-broschueren> und  
[www.seiler-poe.de/Kundenservice-im-Fokus](http://www.seiler-poe.de/Kundenservice-im-Fokus)

## **Portrait**

Die EnergieMarkt Beratungsgesellschaft mbH (emb / [www.e-markt-b.de](http://www.e-markt-b.de) / [www.scanagy.de](http://www.scanagy.de)) ist ein seit über zehn Jahren erfolgreich am Markt etabliertes, praxisorientiertes und unabhängiges Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen. Mit ihrer neuen Marke SCANAGY bietet die emb darüber hinaus eine leistungsstarke modulare Steuerungs- und Managementsoftware für Führungskräfte aus der Energiewirtschaft, der kommunalen Verwaltung und allen sonstigen mittelständischen Unternehmen.

Die Seiler Personal- und Organisationsentwicklung (Seiler POE / [www.seiler-poe.de](http://www.seiler-poe.de)) begleitet Organisationen in Führungsfragen und Veränderungsprozessen und berücksichtigt dabei die komplexen Wechselwirkungen von Organisationsstrukturen – Teams – Personen. Sie initiiert bei Bedarf Klärungsprozesse und fördert so die Fähigkeit zur nachhaltigen und eigenständigen Selbstorganisation. Das Beratungsspektrum reicht von der Teamentwicklung und Prozessbegleitung über Supervision und Führungcoaching bis hin zur Organisationsbegleitung.

---

News-ID: 1097446 • Views: 593 (Stand: 08.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1097446/Kundenservice-im-Fokus.html>