

# KUNDENUMFRAGE

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig! Aus diesem Grund laden wir Sie herzlich ein, an der aktuellen Kundenumfrage teilzunehmen und uns Rückmeldung zu Produkten sowie Dienstleistungen zu geben. Zudem möchten wir gerne erfahren, wie Sie unser Unternehmen wahrnehmen.

Sagen Sie es uns ganz unverblümt – wir bedanken uns schon jetzt für Ihre rege Beteiligung.

## Welches Bild haben Sie allgemein von den Stadtwerken

**Annaberg-Buchholz?** (Einfachauswahl nach Schulnotenbewertung, 1 = sehr gut bis 6 = sehr schlecht)

1    2    3    4    5    6

## Zu welchem Thema hatten Sie zuletzt Kontakt mit uns?

<input type="checkbox"/> Anmeldung/Abmeldung einer Lieferstelle/eines Zählers	<input type="checkbox"/> Störung
<input type="checkbox"/> Produkte und Tarife	<input type="checkbox"/> Reklamation/Beschwerde
<input type="checkbox"/> Vertragsangelegenheit	<input type="checkbox"/> Änderung persönlicher Daten
<input type="checkbox"/> Rechnung/Abschlag	<input type="checkbox"/> Sonstiges: _____

## Welche der folgenden Aussagen würden Sie als richtig oder falsch bezeichnen?

Die Stadtwerke Annaberg-Buchholz ...	richtig	falsch
... sind zuverlässig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sind vertrauenswürdig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sind wichtig für die Stadt Annaberg-Buchholz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sind wichtig für die Region.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... engagieren sich sozial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sind nachhaltig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sind kundennah.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Wie zufrieden waren Sie mit diesem Kontakt im Hinblick auf ...

	äußerst zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden	keine Angabe
... die Zeit bis zum Erhalt der Antwort?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... unser Verständnis für Ihr Anliegen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... die Freundlichkeit der Antwort?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... die Verständlichkeit der Antwort?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... die fachliche Kompetenz des Ansprechpartners?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... den sachlichen Informationswert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Was hat Ihnen in Bezug auf diesen Kontakt außerdem gefallen bzw. was hat Ihnen nicht gefallen? \_\_\_\_\_

## Welchen Kontaktweg haben Sie genutzt?

Persönliche Beratung vor Ort in einer unserer sechs Filialen

Telefon

E-Mail

Kundenportal

Brief

Sonstiges: \_\_\_\_\_

## Welche Produkte und Dienstleistungen beziehen Sie von den Stadtwerke Annaberg-Buchholz?

<input type="checkbox"/> Strom	<input type="checkbox"/> E-Mobilität
<input type="checkbox"/> Erdgas	<input type="checkbox"/> Energienähe Dienstleistungen (bspw. Heizkostenabrechnung, Legionellenprüfung, Rauchwarnmelder)
<input type="checkbox"/> Fernwärme/Nahwärme	<input type="checkbox"/> Schwimmhalle Atlantis/Freibad „Am Stangewald“
<input type="checkbox"/> TV	<input type="checkbox"/> Sonstiges: _____
<input type="checkbox"/> Breitband	
<input type="checkbox"/> Parken	

## Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Stadtwerke Annaberg-Buchholz weiterempfehlen werden?

sehr unwahrscheinlich    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10   sehr wahrscheinlich

## Aus welchen Bereichen wünschen Sie sich zukünftig mehr Informationen?

<input type="checkbox"/> Strom	<input type="checkbox"/> Nachhaltigkeit und Energiewende
<input type="checkbox"/> Erdgas	<input type="checkbox"/> Blick hinter die Kulissen der Stadtwerke Annaberg-Buchholz
<input type="checkbox"/> Fernwärme/Nahwärme	<input type="checkbox"/> Schwimmhalle Atlantis/Freibad „Am Stangewald“
<input type="checkbox"/> Breitband	<input type="checkbox"/> Energienähe Dienstleistungen (bspw. Heizkostenabrechnung, Legionellenprüfung, Rauchwarnmelder)
<input type="checkbox"/> Infrastruktur	

## Haben Sie Interesse an Informationsveranstaltungen zu nachfolgenden Themen:

<input type="checkbox"/> Alternative Energiesysteme (Heizungstechnik, PV, Wärmepumpe)
<input type="checkbox"/> E-Mobilität
<input type="checkbox"/> Energienähe Dienstleistungen (bspw. Heizkostenabrechnung, Legionellenprüfung, Rauchwarnmelder)
<input type="checkbox"/> Energieberatung
<input type="checkbox"/> Transformation der Versorgungsnetze (Strom, Gas, Wärme)

## Wie alt sind Sie?

<input type="checkbox"/> unter 18 Jahre	<input type="checkbox"/> 46 – 60 Jahre
<input type="checkbox"/> 18 – 29 Jahre	<input type="checkbox"/> über 60 Jahre
<input type="checkbox"/> 30 – 45 Jahre	<input type="checkbox"/> keine Angabe

## Bitte geben Sie die PLZ Ihres Wohnortes an:



Auch online möglich – einfach QR-Code einscannen und loslegen.