



# Bündelprodukt-Studie Energie Privatkunden 2021

Kundenpräferenzen und Bindungsstärke illustriert

## Angebot & Studiendesign

# Bündelprodukt-Studie Energie Privatkunden 2021

## ► Ausgangslage



Strom und Gas sind Commodity-Produkte, die Kunden einfach und preisoptimiert beziehen können. Ein Wechsel ist leicht.

Eine wertige Marke und bewusst gewählte Vertriebskanäle helfen, Kunden zu gewinnen, die weniger preis-sensibel sind und sich stärker an den Anbieter binden.

Bündelprodukte sind ein weiterer strategisch interessanter Schritt mit Blick auf erfolgreiche Kundenakquise, lange Verweildauer und hohen Kundenwert.



**Die**

*Bündelprodukt-Studie  
Energie Privatkunden*

**ergänzt die erfolgreiche  
Vertriebskanalstudie  
Energie Privatkunden.**

**Sie erweitert Ihr Wissen  
umfangreich und hilft bei  
der gelungenen  
Produktausgestaltung.**



**Die *Bündelprodukt-Studie Energie PK* wird in 2021 erstmalig angeboten. Wir knüpfen an bereits gewonnenes Wissen zu Bündeln an und analysieren Produktinteresse und die Bedeutung von Bundles und Produktfeatures für die Kundengewinnung und -bindung.**

# Bündelprodukt-Studie Energie Privatkunden 2021

## ► Überblick



**Die Bündelprodukt-Studie Energie illustriert die Produktpräferenzen und resultierende Kundenbindung bei Energie-Bündelprodukten.**

- › Groß angelegte Befragung mit 5.000 Energiekunden inklusive 1.000\* echter Bündel-Kunden
- › Hardware- und Tarif-Bundling-Kunden werden gezielt gesucht und detailliert befragt.
- › Analyse der Kundenbindung und Anbieterpräferenzen der Bündelkunden im Vergleich zu regulären Energiekunden
- › Präferenzanalyse zu Produktbündeln

**Die Studie untersucht die für Entwicklung, Marketing und Vertrieb relevanten Aspekte.**

- › Welche Kunden schließen Bündelverträge ab und inkludieren z.B. Tablet-Erwerb oder Telekommunikationsverträge mit ihren Energieverträgen?
- › Zeigen sich diese Kunden stärker an den Anbieter gebunden?
- › Wie sehen optimale Bündel aus?
- › Wen sprechen diese Bündel an?
- › Welche Potenziale haben Bündelprodukte?



**Die Bündelprodukt-Studie Energie Privatkunden 2021 ermöglicht eine facettenreiche Betrachtung der komplexen Thematik Bundling von Hardware und Tarifen bei Energiekunden.**

\* Es werden 500 Hardware- und 500 Tarif-Bündel-Kunden rekrutiert. Da Hardware- und Tarif-Bundling-Kunden zu 50% überlappen, entspricht dies n=750 einzelnen Kunden.

# Bündelprodukt-Studie Energie Privatkunden 2021

## ► Bundling ist komplex: Definitionen & Differenzierungen



### Basis-Bundle: Strom + Gas

- › Variante „2-Verträge“: Kunde bezieht Strom und Gas zwar von einem Versorger, hat aber kein „echtes Bündel“
- › Variante „1-Vertrag / Kombi-Vorteil“: ein echtes Bündelprodukt

### Premium-Energieprodukte

- › Mehrwertleistung wie Haushaltsschutzbrief oder Notfall-Service werden in den Energievertrag integriert.
- › Es gibt keinen Extra-Vertrag und keine offensichtlichen Extra-Kosten.

### Energie-Flatrates

- › Strom und Gas

### weitere Bundle

- › wie z.B. Smart Home oder E-Mobility

### Tarif-Bundle

- › Kunden beziehen Festnetz-Telefon, Mobilfunk-Telefon, Internet, Fernsehen oder Pay-TV von ihrem Energieanbieter.
- › Auch hier differenzieren wir getrennte Verträge und Kombi-Verträge.

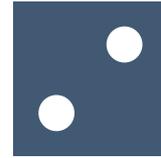
### Hardware-Prämie

- › Meist für Neukunden: Man erhält beispielsweise ein günstiges Tablet anstelle einer Geldprämie. Dies ist ein neuer Trend. Vergleichsportale ermöglichen dies.

### Hardware-Bundle

- › Verbraucher inkludieren Hardware in ihren Energievertrag. Sie erhalten z.B. ein Smartphone oder Tablet und bezahlen dieses über den laufenden Energievertrag.

Zusätzliche Produktmerkmale wie Prämien, Gutscheine oder Kundenvorteile, die als Wechselanreiz oder Kundenbindungsinstrument genutzt werden  
Up- und Cross-Selling während der Vertragslaufzeit: mit Tarifwechsel oder Zusatzprodukte und ggf. mit Bündelvorteil



**ca. 5.000 Interviews  
mit Energiekunden**

### 1. Bundling-Kunden vs. Non-Bundling-Kunden

- › Durchführung von ca. 5.000 Interviews mit Energiekunden
- › Über diese Interviews werden ca. 750 Bundling-Kunden identifiziert.
- › Beide Gruppen – ca. 4.250 Non-Bundling-Kunden und 750 Bundling-Kunden – durchlaufen Fragen zur Anbieterbeziehung, Kundenbindung und Kundentypologie.
- › In der Analyse lassen sich damit die Unterschiede der zwei Segmente und Implikation für Energieanbieter herausarbeiten.

**davon ca. 750 Interviews  
mit Bundling-Kunden**

500 Hardware- und  
500-Tarif-Bündelkunden:  
diese überlappen zum Teil

### 2. Bundling-Produktpräferenz-Analyse

- › Jeder Befragte durchläuft einem Produkttest zu Ermittlung der Präferenz und Attraktivität von Bündelprodukten und deren Ausgestaltung.
- › Über diese Conjoint-Analyse werden für Verbraucher attraktive Bündel identifiziert. Über eine Need-Segmentation werden Bundle-Präferenzen-Typen gebildet.
- › Hierdurch erhalten Produktentwickler und Marketing Insights für ihre Arbeit.
- › Eine Potenzialanalyse und Verknüpfung der Potenziale mit Energiekunden-Typen runden die Analyse ab.

## ► Themen und Ablauf der Befragung



In der Verbraucherbefragung werden folgende Themen systematisch erhoben.

### Basisteil in der Umfrage

Bundling-Ausstattung

Aktueller Strom- / Gas-Anbieter +  
Telekommunikationsanbieter

Kundenbindung

### Produktvertiefung

Grundinteresse an Bundling-Angeboten

Conjoint-Analyse zu Bundling-Angeboten  
Verbraucher wählen ihre Favoriten aus praxisnahen Bündel-  
Angeboten aus. So bestimmen wir valide die Marktpotenziale.

Kaufbereitschaft

Bindungsbereitschaft bei Bundle-Angeboten

### Zielgruppenmerkmale

Energiekundentypologie

Soziodemographische Faktoren

Psychografische Faktoren

### Vernetzte Analyse

Durch Vernetzung der einzelnen Themen gewinnen wir Antworten auf Fragen wie...

- › Welche Bundle sind besonders attraktiv?
- › Wer interessiert sich für Bundle?
- › Wie wirken bestehende Bundle auf die Kundenbindung?
- › Welche Wirkung haben neuartige Bundle auf die Kundenbindung?

**+ aktuelle Marktrecherchen zu Bündelprodukten**

## ► Untersuchte Bündelprodukte

Im Produktkonzept-Teil wird die Attraktivität zu 12 Produkten betrachtet.

1. Smartphone → In Conjoint-Analyse vertieft
2. Tablet
3. Fernseher
4. Waschmaschine
5. Grill
6. E-Bike
7. Mobilfunk-Vertrag
8. Wallbox
9. Smart Home → In Conjoint-Analyse vertieft
10. Pay-TV
11. Haushalts-Schutzbrief

► 11 Produkte werden im Rahmen einer **Conjoint-Analyse mit konkreten Produkten und realistischen Preisen** für den Haushalt einander gegenübergestellt, um **Präferenzen** zu ermitteln. Siehe Abbildung rechts. Drei Produkte werden darüber hinaus gesondert vertieft.

12. Internet- / Festnetz-Vertrag → In Conjoint-Analyse vertieft nicht Bestandteil der Gegenüberstellung mit anderen Produkten aufgrund der abweichenden Vertragslogik



## Fragen

Wie stark interessieren Sie sich für das Produkt?

Wie attraktiv ist das Produkt als Prämie?

Und wie attraktiv mit einer monatlichen Zuzahlung?

Wie hoch ist die Abschlusswahrscheinlichkeit?

Was sind Treiber und Barrieren für das jeweilige Produkt?

► Das Interesse wird nach typologischen Merkmalen differenziert (Haushaltsgröße / Haushaltsform, Kundentypus, Markenpräferenzen).

	Angebot 1	Angebot 2	Angebot 3
Stromtarif	Regionalstrom	Ökostrom plus	Ökostrom Basis
Strompreis	89,78 € pro Monat	112,85 € pro Monat	97,38 € pro Monat
Produkt	<b>E-Bike Jeep Alu Trekking</b>  Aluminium Diamant-Rahmen, Federgabel, Shimano Tourney 6-Gang Kettenschaltung, Reichweite bis zu 80 km, Modell: TMR 7000	<b>Haushaltsschutzbrief</b>  Schutzbrief Haushalt mit Notfall-Services  Soforthilfe bei folgenden Notfällen: Schlüsseldienst, Rohrreinigung im Notfall, Sanitär-Installateurservice, Elektro-Installateurservice, Heizungs-Installateurservice, Schädlingsbekämpfung, Übernachtung im Schadenfall	<b>Smartphone Apple iPhone Xr</b>  Dual SIM-Handy mit 64 GB Speicher und iOS 14 6,1 Zoll HD-Display 12 MP Kamera mit Weitwinkelobjektiv
monatlicher Gesamtpreis	399 € einmalig 147 € pro Monat	0 € einmalig 118 € pro Monat	69 € einmalig 115 € pro Monat

Preise passend zum Abschlag für Befragte berechnet!

# Bündelprodukt-Studie Energie Privatkunden 2021

## ► Ihr Nutzen

- › **Die „Bündelprodukt-Studie Energie“ bietet einen detaillierten Überblick über aktuell von Verbrauchern abgeschlossene Bündelprodukte:**
  - › Marktanteile einzelner Bündelprodukte
  - › Relevanz der Bündelangeboten bei Anbietergruppen
  - › Beschreibung der Kunden von Bündelprodukten
- › **Die Wirkung von Bündelprodukten auf die Kundenbindung wird zweistufig analysiert.**
  - › Die Kundenbindung echter Bündelkunden wird mit der von Nicht-Bündelkunden verglichen.
  - › Anhand der Bündelproduktpräferenzen mit Bindungsfragen wird die zu erwartende Kundenbindung beim Abschluss von Bündelprodukten geschätzt.
- › **Input für Zielgruppen-Marketing**
  - › Kunden werden detailliert anhand ihrer Soziodemographie und Psychographie mit speziellem Fokus auf Energie segmentiert.



## Die Studie zeigt auf...

- 1** ...welche Wirkung Bundling in Praxis und Theorie hat.
- 2** ...welche Produktbündel für Verbraucher besonders interessant sind und welche nicht ziehen.
- 3** ...was Bündel-Kunden und Bündel-Interessenten auszeichnet.
- 4** ...über welche Kanäle und Medien Bündelkunden erreicht werden können und wann die Chance für einen Bündel-Abschluss besonders hoch ist.

# Bündelprodukt-Studie Energie Privatkunden 2021

## ► Bestellinformationen



### Lieferumfang und Kosten der Studie

Die Lieferung der Studie erfolgt in elektronischer Form, bestehend aus:

- › Foliensatz mit Ergebnissen und Methodik als pdf-Dokument (Umfang voraussichtlich 80 Seiten).
- › Tabellenband im Microsoft-Excel-Format zur weiteren Detailanalyse.

Die regulären Kosten für die *Bündelprodukt-Studie Energie Privatkunden 2021* betragen 3.290,- Euro zzgl. Ust.

### Erhebungszeitraum und Liefertermin

Die Befragung zur *Bündelprodukt-Studie Energie Privatkunden 2021* findet voraussichtlich im Zeitraum November bis Anfang Dezember 2020 statt. Die Auslieferung der Studie erfolgt voraussichtlich ab März 2021.

Diese Multi-Client-Studie wird durchgeführt, sobald sechs verbindliche Bestellungen vorliegen. Bei Unterschreiten behalten wir uns eine Stornierung der Bestellung vor. In der Vorbestell-Phase geben wir auf Rückfragen transparent hierzu Auskunft.

### Optionale Ergebnispräsentation

Auf Wunsch bieten wir an, die Ergebnisse der *Bündelprodukt-Studie Energie Privatkunden 2021* bei Ihnen vor Ort zu präsentieren.

Dabei besteht die Möglichkeit, sowohl die Gesamtergebnisse vorzustellen als auch eine zielgruppenspezifische Präsentation einzelner Themen durchzuführen.

Je nach Interessenslage und Schwerpunkt wird diese Präsentation entweder von Kreuzer Consulting oder NORDLIGHT research durchgeführt.

Für die Präsentation erstellen wir gerne ein individuelles Angebot, das sich an Ihren inhaltlichen Schwerpunkten orientiert.



Steigern Sie den Wert und die Wirkung der Studie zusätzlich mit folgenden **Boost-Modulen**.



### Englischsprachige Zusammenfassung

Sie arbeiten mit internationalen Kollegen zusammen, die den deutschen Markt verstehen wollen? Mit der englischsprachigen Zusammenfassung bringen Sie sie auf den aktuellen Stand.

### Kurz-Workshop

Sie haben keine Zeit, sich einzuarbeiten und die Ergebnisse Kollegen und Management vorzustellen? Sie schätzen externe Expertise? Wählen Sie mit uns die für Sie relevanten Themen aus, damit wir diese in Ihrem Hause vorstellen. Gemeinsam diskutieren wir aktuelle Entwicklungen und Konsequenzen. Vier Stunden sind zu kurz? Auf Anfrage weiten wir das Angebot gerne aus.



### Regio-Marktforschung

Sie wüssten gerne genau, was Verbraucher in Ihrem Vertriebsgebiet von Ihren Bündelprodukten oder was Nichtkunden abgeschlossen haben?



Abhängig von der Größe Ihres Vertriebsgebietes und/oder der Verfügbarkeit von Opt-In-Adressen können wir online oder telefonisch gezielt Ihre Kunden oder Haushalte in Ihrem Vertriebsgebiet befragen.

Die Ergebnisse vergleichen wir mit dem robusten Bundes-Benchmark.

Auf diese Weise lernen Sie die Besonderheiten Ihrer Kunden kennen und erhalten individuelle Analysen und Empfehlungen.

*Preis auf Anfrage im Rahmen einer Angebotserstellung*



### Online-Dashboard

Für DIY-Deep Dives: Erhalten Sie Zugriff für ein Jahr auf unser Online-Reporting, mit dem Sie *alle* Fragen bequem nach *allen* Gruppen und mit eigenen Filtern grafisch darstellen können.

# Bündelprodukt-Studie Energie Privatkunden 2021

## ► Bestellung

Bestellung via Fax, Scan oder postalisch an →

**KREUTZER Consulting GmbH | Lindwurmstr. 109 | 80337 München  
F+49 89 1890 464 10**

**Hiermit bestelle ich ein Exemplar der  
„Bündelprodukt-Studie Energie Privatkunden 2021“**

**Für Bezieher der Vertriebskanalstudie 2020 oder 2021** 2.990 Euro zzgl. Ust.

**Regulärer Preis** 3.290 Euro zzgl. Ust.

### **Zusatzleistungen (nur in Verbindung mit dem Erwerb einer Studie)**

**Englischsprachige Zusammenfassung** zum Aufpreis von +690 Euro zzgl. Ust.

**Kurz-Workshop (max. 4h)** zum Aufpreis von +990 Euro zzgl. Reisekosten, zzgl. Ust.

**Web-Session (max. 2h)** zum Aufpreis von +400 Euro zzgl. Ust.

**Regio-Mafo** individuelle Zusatzbefragung in Ihrem Vertriebsgebiet (auf Anfrage)

**Online-Dashboard** zum Aufpreis von +990 Euro zzgl. Ust.

### **Ort, Datum, Unterschrift**



### **Empfänger und Rechnungsadresse**

Frau  Herr

Vorname, Name:

Firma:

Abteilung:

Position:

Straße:

PLZ/Ort:

Telefon:

E-Mail-Adresse:

Die Bestellung ist für den Besteller bindend. Die Rechnungsstellung erfolgt mit dem Versand der Auftragsbestätigung durch KREUTZER Consulting. Die Lieferung der Ergebnisse erfolgt als pdf-Datei (Präsentation) und xls-Dokument (Tabellenband) direkt nach Fertigstellung der Studie voraussichtlich im März 2021. Diese Multi-Client-Studie wird durchgeführt, sobald sechs verbindliche Bestellungen vorliegen. Bei Unterschreiten behalten wir uns eine Stornierung der Bestellung vor.

\* Die Rechnungsstellung erfolgt nach Bestelleingang mit Zahlungsziel 30 Tage ohne Skonto. Sollte die Studie durch unser Verschulden nicht zugestellt werden, wird die Bestellung annulliert und der gesamte Frühbucherpreis erstattet.

# Über Kreuzer Consulting und NORDLIGHT research



## Kreuzer Consulting

- › Kreuzer Consulting unterstützt Unternehmen bei strategischen und operativen Entscheidungen mit maßgeschneiderten Analyse- und Beratungsleistungen.
- › Unser Ziel ist es, die bestmöglichen Lösungen für die Fragestellungen unserer Kunden zu entwickeln. Hierfür greifen wir neben unserem internen Know how auf ein Netzwerk spezialisierter Lösungspartner zurück.
- › Im Energiemarkt umfasst unser Dienstleistungsspektrum neben individuellen Analyse- und Beratungsleistungen im Markt- und Wettbewerbsumfeld auch Multi-Client-Studien und Reports zu aktuellen Marktentwicklungen und zum Wechselverhalten.



## NORDLIGHT research

- › NORDLIGHT research ist ein dynamisches Marktforschungsinstitut, das hochwertige, individualisierte Lösungen bietet.
- › Wir prüfen Ihre Produkte, Services und Kommunikationsansätze. In der Entwicklung, vor dem Launch und auch danach.
- › Unser Leistungsspektrum reicht von der Beratung zur Konzeption bis hin zu Reports und Management-Präsentationen mit fundierten Empfehlungen.
- › Im Energiemarkt unterstützen wir Versorger seit 2008 mit thematischen Eigenstudien und Auftragsarbeiten in den Bereichen Beziehungsmanagement, Marketingkommunikation und Produktentwicklung.

# Über Kreuzer Consulting und NORDLIGHT research



## Kreutzer Consulting

**KREUTZER Consulting GmbH**



**Klaus Kreutzer**  
Geschäftsführer

Lindwurmstraße 109  
80337 München

tel +49 (0) 89 1890464-22

fax +49 (0) 89 1890464-10

mail: [kk@kreutzer-consulting.com](mailto:kk@kreutzer-consulting.com)

web: [www.kreutzer-consulting.com](http://www.kreutzer-consulting.com)

## NORDLIGHT research

**NORDLIGHT research GmbH**



**Thomas Donath**  
Geschäftsführer

Elb 21  
40721 Hilden

tel +49 (0) 2103 25819-22

fax +49 (0) 2103 25819-99

mail: [thomas.donath@nordlight-research.com](mailto:thomas.donath@nordlight-research.com)

web: [www.nordlight-research.com](http://www.nordlight-research.com)