

SSW Kundenservice: „Wir kennen unsere Kunden!“



Abteilung Kundenservice – von links nach rechts: Ute Jacobs, Mia Spaniol, Martina Hanke, Helmuth Adolph, Erik Fuchs, Michael Recktenwald, Karin Naumann und Uwe Krämer.

Im Rahmen unserer Vorstellungsserie über die Stadtwerke St. Wendel, die gerade ihren 15. Geburtstag feiern, berichten wir heute über die Abteilung Kundenservice. Abteilungsleiter Uwe Krämer begleitete das City-Journal beim Rundgang.

„Mehr und mehr setzen viele Unternehmen bei der Kundenbetreuung auf Hotlines. Wir haben uns ganz bewusst für eine andere Lösung entschieden“, erläutert Uwe Krämer, der die Abteilung Kundenservice innerhalb der Stadtwerke St. Wendel leitet. Hier wird nach wie vor der persönliche Umgang gepflegt. „Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben unmittelbaren Bezug zur Stadt, den Bürgern und den Kunden“, sieht sich Uwe Krämer bestätigt.

Mia Spaniol, Helmut Adolph und Karin Naumann kümmern sich bereits im unmittelbaren Eingangsbereich um die großen und kleinen Anliegen der vorbeischaudenden Kunden. „Mittlerweile kennen meine drei Kollegen sehr viele Kundinnen und Kunden ganz persönlich“, freut sich Uwe Krä-

mer über die hohe Akzeptanz des Servicebüros. Nicht selten, berichtet er, kämen Kunden der SSW mal einfach auf einen kleinen Erfahrungsaustausch vorbei. Ältere Menschen hätten, berichtet er weiter, oftmals nur deshalb nicht auf Lastschriftverfahren umgestellt, weil damit der persönliche Kontakt verloren ginge. „Sie kommen lieber einmal im Monat persönlich vorbei, um ein paar Worte mit unseren Mitarbeitern zu wechseln. Und – man kennt und schätzt sich.“

Es gibt viele Anlässe, mit dem SSW-Kundenservice Kontakt aufzunehmen. Umzug, Neu anmeldung, Meldung des Zählerstandes, um eine Zwischenabrechnung zu bekommen, um sich in Energiefragen ein wenig beraten zu lassen oder bei Fragen zur ak-

tuellen Abrechnung. Wie wertvoll eine solche Einrichtung ist, zeigte sich besonders während des Sturmtiefs „Xynthia“ Ende Februar. Damals wurden von den sonntags herbeigeeilten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern binnen weniger Stunden mehr als 1.000 Anrufe entgegen genommen und an die richtigen Stellen weitergeleitet.

„Leider gehört zu unserem Aufgabengebiet auch der sicher etwas unangenehme Part des Mahnwesens“, so Uwe Krämer. Aber Michael Recktenwald versuche immer mit Augenmaß und Finger-spitzengefühl Lösungen zugunsten der Kunden zu finden. Wir kennen unsere Kunden und wissen im Einzelfall auch um ihre Sorgen und Nöte“, berichtet Michael Recktenwald. „Und wenn’s mal

klemmt, räumen wir auch gerne die Möglichkeit der Ratenzahlung ein.“ Nur eine Bitte, sagt er uns im Gespräch, hätte er: „Rechtzeitig anrufen bei Zahlungsschwierigkeiten. Eine Lösung finden wir dann immer.“

Martina Hanke und Ute Jacobs kümmern sich innerhalb der Serviceabteilung um die Verwaltung der Kundenzahlungen. Sie prüfen die Zahlungseingänge und deren Verbuchung, die weitestgehend automatisch erfolgt. Im Bedarfsfall werden diese Zahlungseingänge individuell geprüft und von den beiden Mitarbeiterinnen gegebenenfalls korrigiert. Dagegen betreuen Erik Fuchs und Uwe Krämer das Abrechnungswesen. Sie erstellen unter anderem Zwischenabrechnungen und Schlussabrechnungen für die Kunden. Zudem können sie auch das Verbrauchsverhalten simulieren, sollte sich die persönliche Verbrauchssituation einmal grundlegend geändert haben. „Es kommt nicht selten vor“, so Uwe Krämer, „dass ein Kunde auf eine Energie sparende Heizung mitten im Jahr umstellt.“ Dann muss man die monatlichen Abschläge neu berechnen, wenn der Kunde es wünscht.

Wichtiger Bestandteil dieser Abteilungsaufgabe ist natürlich das Erstellen der jährlichen Verbrauchsabrechnung. 16 bis 18 Ableser lesen zuvor nach einem genauen Tourenplan die Zählerstände von zusammen rund 20.000 Gas- und Stromzählern vor Ort ab. Seit drei Jahren sogar nach einer Kooperationsvereinbarung mit der WVV auch die Wasserzähler.

Ach übrigens: „Wenn’s mal irgendwo hakt“, gibt uns Service-Chef Uwe Krämer mit auf den Weg „einfach anrufen oder vorbei kommen.“

So sollte Kundenservice heute aussehen.