

Was ist das Kundenatelier?

Mit dem Kundenatelier möchten wir unseren Kunden die Möglichkeit bieten sich aktiv an der (Neu-)Gestaltung von Produkten, Prozessen und Services zu beteiligen.

Bei Interesse können Sie sich einfach über das Formular auf der Webseite registrieren. Als Teilnehmer am Kundenatelier werden Sie über alle aktuellen Umfragen informiert.

Die Umfragen finden auf Basis von Fragebögen und/oder anschließender Gruppendiskussion von ca. 10 ausgewählten Kunden, statt.

Wie sieht der Auswahlprozess der Teilnehmer aus?

Bei Interesse können Sie sich einfach über das Bewerbungsformular registrieren. Voraussetzung für die Teilnahme ist, dass Sie Kunde der MVV Energie sind.

Nach der Anmeldung über die Webseite, erhalten Sie eine Bestätigung über den Inhalt Ihrer Einwilligungen, dass Ihre Registrierung erfolgreich war und Sie in unseren Verteiler aufgenommen werden. Sie erhalten nun Informationen zu allen Themen, die im Kundenatelier bearbeitet werden.

Wie häufig findet das Kundenatelier statt?

Die Umfragen im Rahmen des Kundenateliers finden mehrmals im Jahr statt. Sofern Sie sich für die Teilnahme registriert haben, erhalten Sie detaillierte Informationen zu den jeweiligen Umfrage-Themen.

Was passiert genau im Kundenatelier? Wie ist der Ablauf?

Die genaue Umfrageart hängt vom jeweiligen Thema ab.

Bei Umfragen via Fragebogen, werden die Kundenatelier-Teilnehmer per Email oder telefonisch kontaktiert und eingeladen sich an der aktuellen Umfrage zu beteiligen.

Die Umfragen können aber auch im Rahmen von Gruppendiskussionen stattfinden. Hier werden die Kundenatelier-Teilnehmer nach dem Zufallsprinzip kontaktiert und zur Teilnahme an der Gruppendiskussion eingeladen. Die Diskussionen finden in der Regel bei MVV Energie vor Ort statt. Gemeinsam mit einem neutralen Moderator werden verschiedene Aspekte des jeweiligen Themas erörtert.

Was ist das Ziel des Kundenateliers?

Mit Hilfe des Fragebogens und der Gruppendiskussion möchten wir mehr über die Interessen und Wünsche unserer Kunden erfahren, um unsere Produkte, Services und Prozesse im Interesse unserer Kunden verbessern zu können.

Wie findet der Auswahlprozess für die Gruppendiskussionen statt?

Die Auswahl der Gruppendiskussionsteilnehmer findet nach dem Zufallsprinzip statt. Die ausgewählten Kunden werden angefragt, ob Sie an der Gruppendiskussion teilnehmen möchten. An einer Gruppendiskussion können bis zu 10 Kunden teilnehmen.

Was passiert mit den Ergebnissen aus dem Kundenatelier?

Die Fragebogen-Umfrage als auch die Moderation der Gruppendiskussion wird von einer externen Agentur betreut, die eine neutrale Auswertung der Ergebnisse sicherstellt. Die gewonnenen Informationen bilden die Grundlage für künftige Optimierungs-, Weiter- und Neuentwicklungen unserer Produkte, Services und Prozesse.

Bekomme ich für die Teilnahme ein Entgelt?

Als Dankeschön für ihr Engagement erhalten alle Teilnehmer, die aktiv an einer Umfrage teilgenommen haben, ein kleines Geschenk. Ein monetärer Ausgleich ist nicht vorgesehen.

Werden meine Antworten anonym ausgewertet?

Alle Antworten werden anonym ausgewertet und nicht an Dritte weitergegeben. Des Weiteren werden Ihre übermittelten personenbezogenen Daten streng vertraulich behandelt und im Rahmen der Zweckbestimmung des Kundenateliers gemäß den bestehenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen auch in elektronischer Form verarbeitet und genutzt.

Ich möchte nicht mehr am Kundenatelier teilnehmen, wie kann ich mich abmelden?

Sie möchten in Zukunft nicht mehr an Umfragen teilnehmen? Schreiben Sie uns einfach ein Email an kundendialog@mvv.de oder sie wenden sich postalisch an MVV Energie AG, Stichwort: Kundenatelier, Luisenring 49, 68159 Mannheim.