



## MEDIENMITTEILUNG

### Hohe Zufriedenheit bei Kunden des ESB

**Der ESB hat im ersten Halbjahr 2020 seine Kundschaft befragt. 93% der Teilnehmenden zeigt sich gesamthaft zufrieden mit dem ESB. Besonders hervorgehoben wurden dabei die konsequente Zweisprachigkeit des ESB und seine wichtige Rolle für die Stadt Biel.**

Der ESB ist stetig bestrebt sich zu verbessern und seine Produkte und Dienstleistungen weiterzuentwickeln. Im ersten Halbjahr 2020 führte er eine Online-Umfrage unter seinen Kundinnen und Kunden durch. Das erfreuliche Ergebnis: 93% der Teilnehmenden zeigten sich mit dem ESB sehr zufrieden oder zufrieden.

#### **Positive Wahrnehmung**

Dieser positive Eindruck zeigt sich denn auch im Detail. Im Umgang mit der Kundschaft weiss das Personal zu überzeugen. So wird der ESB als sehr kundenfreundlich wahrgenommen und sowohl die direkten Kontakte im Kundendienst wie auch das Personal auf den Baustellen und die Firmenfahrzeuge fallen positiv auf.

#### **Bekanntheit der Produkte erhöhen**

Natürlich gibt es auch Verbesserungspotential. Gewünscht wird eine übersichtlichere und verständlichere Gestaltung der Rechnungen. Auch die Bekanntheit der ESB Produkte kann noch erhöht werden. Knapp die Hälfte der Kundinnen und Kunden weiss, dass der ESB auch ihr Trinkwasser liefert. Die Stromprodukte Biel/Bienne, Seeland und Suisse sind ebenfalls zu wenig bekannt. Der ESB plant geeignete Massnahmen um dies zu ändern.

#### **Auf dem richtigen Weg**

Für 9 von 10 Kundinnen und Kunden ist der ESB wichtig für die Stadt Biel. Diese Tatsache zusammen mit der hohen Kundenzufriedenheit zeigen, dass der ESB positiv wahrgenommen wird und sich auf dem richtigen Weg befindet. Diesen Weg will der ESB weitergehen und in Zukunft, wie von seiner Kundschaft gewünscht, insbesondere das digitale Dienstleistungsangebot weiter ausbauen und gleichzeitig die hohe Qualität im direkten Kontakt aufrechterhalten.

Weitere Auskünfte erteilt:

Peter Kissling  
Leiter Kommunikation  
Tel. 032 321 13 60  
[peter.kissling@esb.ch](mailto:peter.kissling@esb.ch)

Publiziert: 03. September 2020