



Mit Energie beraten.



Ihre Kunden im Blick.

Als „regionaler Versorger vor Ort“ kennen Sie die Herausforderungen der Energiewirtschaft:

- ▶ Ständig wachsende Kundenansprüche
- ▶ Zunehmende Vielfalt an Produkten
- ▶ Eine umfängliche und individuelle Beratung im Kundenservice

Überzeugend und professionell

Ihre Kunden erwarten eine qualitativ hochwertige Beratung. Sie brauchen auch Antworten und Lösungen zu ergänzenden Produkten wie Telekommunikation, Photovoltaik, Bäder oder ÖPNV.

Ihre Mitarbeiter in den Kundencentern müssen diese Komplexität beherrschen.



Alle Ebenen im Blick.

Wir verknüpfen mit unserem Produkt **Kundenservice im Fokus** alle Dimensionen zur ganzheitlichen Unternehmensentwicklung im Kundenservice:

- ▶ Wie gut sind Ihre Arbeitsabläufe und Prozesse strukturiert?
- ▶ Ist Ihre Organisationsstruktur sicher und stabil aufgebaut?
- ▶ Liegen Ihren Mitarbeitern alle wichtigen Informationen verständlich formuliert vor?
- ▶ Wie gut gehen Sie mit Konflikten, Widerständen und dynamischen Entwicklungen um?
- ▶ Nutzen Sie alle Elemente zur ganzheitlichen Führung und Entwicklung Ihres Teams?

Ausgehend von Ihrer aktuellen Situation entwickeln wir Menschen und Strukturen, die erfolgs- und zielorientiert wachsen können.

Entwicklung Mensch
Organisation
Prozesse Kommunikation



Die richtigen Werkzeuge für Ihre Teams.

Mit unserer Umfrage **Kundenservice im Fokus** vergleichen wir den Status quo in Ihrem Kundenservice mit dem anderer Teilnehmer.

Ein strukturierter Fragebogen mit rund **60 Impulsfragen** ist die Grundlage für eine Optimierung und zukunftsorientierte Strategie Ihrer Produkt- und Serviceleistungen.

Unsere Basis: Erfahrung und Ihre Begeisterung für neue Ideen

Profitieren Sie von unserem Know-how rund um die Organisation von Kundenservice-Einheiten in der Energiewirtschaft, Mitarbeiterführung, Kundenkommunikation und Verhaltensänderungen.

Wir sind praxisorientierte, unabhängige Berater und Dienstleister in der Energiewirtschaft und anderen Branchen.



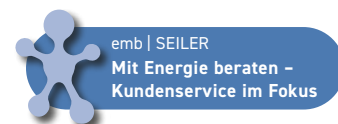
emb | SEILER
Mit Energie beraten -
Kundenservice im Fokus

Unser Konzept: Optimale Lösungen für Ihr Unternehmen.

Die von **Seiler Personal- und Organisationsentwicklung** und der **EnergieMarkt Beratungsgesellschaft mbH** entwickelte Umfrage richtet sich an kleine und mittlere Energieversorgungsunternehmen.

Ihr Nutzen und Mehrwert

- ▶ Als Ergebnis erhalten Sie eine individuelle Auswertung zum Stand Ihres Kundenservices und zu möglichen Entwicklungsfeldern.
- ▶ Darüber hinaus stellen wir die Ergebnisse in einen anonymen Vergleich zu anderen Teilnehmern, sodass Sie eine eigene Bewertung Ihres Unternehmens im Vergleich zu anderen Unternehmen erhalten („Benchmarking“).
- ▶ Eine persönliche und fachlich-inhaltliche Bewertung ist ebenfalls möglich.



Sie haben Interesse?



Unser aktuelles Angebot zur Umfrage
Kundenservice im Fokus:

zzgl. MwSt.

(Fragebogen mit rund 60 Impulsfragen,
Auswertung und Darstellung Ihrer Umfrage-
ergebnisse, Benchmark mit anderen Teilnehmern
der Umfrage, Bewertung Ihrer Ergebnisse inkl.
individueller Entwicklungsfelder)

Weitere Informationen und Kontakt über:

EnergieMarkt Beratungsgesellschaft mbH

Strontianitstraße 5
48317 Drensteinfurt

Telefon 02508-993 993 0
info@e-markt-b.de

www.e-markt-b.de
www.seiler-poe.de





emb und SEILER: Wir stellen uns vor.

emb – EnergieMarkt Beratungsgesellschaft mbH

Seit über 10 Jahren beraten wir unsere Kunden in strategischen sowie aufbau- und ablauforganisatorischen Fragestellungen. Die Umsetzungsorientierung steht hierbei immer im Fokus.

Als Dienstleister unterstützen wir in der Abwicklung von Tagesaufgaben in Vertriebs-EDM-Systemen (MaBiS, Zählerstandsermittlung etc.). Darüber hinaus liefern wir fokussierte Berichte zur Steuerung des Portfolio- und Risikomanagements im Energiehandel und -vertrieb.

Mit unserer Steuerungs- und Managementsoftware SCANAGY bündeln wir unsere Kompetenzen und bieten Führungskräften in der Energiewirtschaft, der kommunalen Verwaltung und allen sonstigen mittelständischen Unternehmen Standards und Methoden zur einheitlichen Themenstrukturierung und -steuerung (Projekte, Verträge etc.).



SEILER – Personal- und Organisationsentwicklung

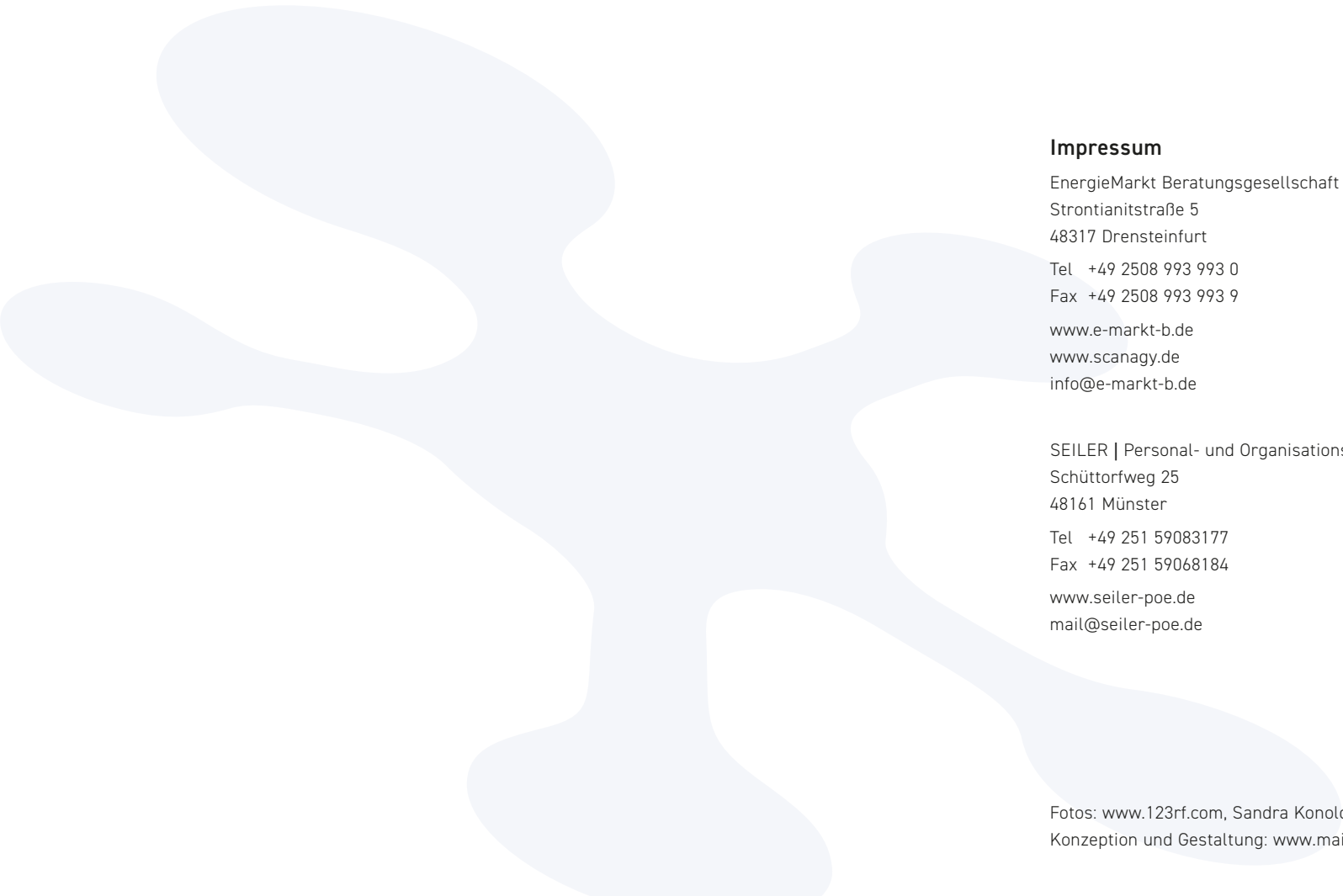
Mit frischen Impulsen und einem unvoreingenommenen Blick von außen begleitet SEILER POE Menschen, Teams und Organisationen in Führungsfragen, Entwicklungs- und Veränderungsprozessen.

Dabei werden die komplexen und dynamischen Wechselwirkungen von Personen, Teams und Organisationsstrukturen berücksichtigt, Klärungsprozesse initiiert und die Fähigkeit zur Selbstorganisation gefördert.

SEILER POE konzipiert und realisiert nachhaltige Entwicklungsprozesse, begleitet Unternehmen in strategischen Fragestellungen und unterstützt sie bei deren Umsetzung.

Die Auftraggeber kommen aus den Branchen Gesundheit & Soziales, Behörden & Verwaltung, Wirtschaft (Produktion, Dienstleistung, Energie), Erziehung & Bildung. SEILER POE berät aus der Praxis für die Praxis: qualitätsgesichert, wissenschaftlich fundiert und wirksam.





Impressum

EnergieMarkt Beratungsgesellschaft mbH

Strontianitstraße 5

48317 Drensteinfurt

Tel +49 2508 993 993 0

Fax +49 2508 993 993 9

www.e-markt-b.de

www.scanagy.de

info@e-markt-b.de

SEILER | Personal- und Organisationsentwicklung

Schüttorfweg 25

48161 Münster

Tel +49 251 59083177

Fax +49 251 59068184

www.seiler-poe.de

mail@seiler-poe.de

Fotos: www.123rf.com, Sandra Konold

Konzeption und Gestaltung: www.maier-glaremin.de