

# Kundenmonitor Energiemarkt 2020

Entscheidungsverhalten zum Energiesparen und Energiekauf in privaten Haushalten

Angebot für Insight-Workshop und mehr

Dr. Oliver Gaedeke & Lea Schwerdt

September 2020

Bild: Felix Brendler auf Pixabay

[www.siriuscampus.de/2020/07/30/kundenmonitor-energiemarkt/](http://www.siriuscampus.de/2020/07/30/kundenmonitor-energiemarkt/)

**sirius**  
**campus**

# Kundenmonitor Energiemarkt 2020

Entscheidungsverhalten zum Energiesparen und Energiekauf in privaten Haushalten

## Gliederung des Angebots

1. Insight-Workshop
2. Empirische Grundlage der Beratung zum Energiemarkt
3. Leistungen und Investitionen
4. Über Sirius Campus



# Der Insight-Workshop wird nach Euren relevanten Vertriebsfragen ausgerichtet

1. Insight-Workshop

# Kaufentscheidungsprozesse für eine energetische Sanierung mit Behavioral Economics verstehen und optimieren

Insight-Workshop zum Thema energetische Sanierungen

## **Agenda-Vorschlag (Detailabstimmung wird noch vorgenommen)**

- **Marktüberblick:** Volumen und Potenzial für energetische Sanierungen bei Wohneigentümern und Mietern
- **Einführung Behavioral Economics:** Erfolgreicher Beraten und Anbieten, Einführung in die Select Typen
- **Entscheidungsprozess bei Wohneigentümern für energetische Sanierungen**
  - Hintergrund: Wichtige Treiber und Hemmnisse
  - Kommunikation: Relevante Informationen in den relevanten Medien
  - Beratung: Passende Formate zu den relevanten Themen
  - Angebotsgestaltung: Optimierung des Angebotsportfolios und der Preisgestaltung

## **Handout mit Daten aus der Marktuntersuchung**

- **Wohneigentümer:** Status Quo und Planungen, Customer Journey (retro- und prospektiv), Entscheidungsverhalten
- **Mieter:** Wissen über und Planung einer energetischen Sanierung
- **Energieversorger als Anbieter:** Vertrauen und Kontakt zu Energieversorgern

Offline- oder Online-Durchführung, ca. 4-5h

# Die Kernmotive der vier Entscheidertypen im Sanierungsmarkt bestimmen ihr Such- und Entscheidungsverhalten, z. B. die Nutzung bestimmter Heuristiken

Select Typen im Sanierungsmarkt (Behavioral Economics)



## Eigenständige



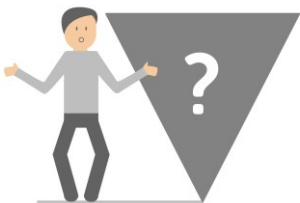
„Ich achte sehr auf die Qualität und den Preis, denn da gibt es auch viele Pfuscher und Mondpreise. Am meisten lohnt es sich für mich durch meine Eigenleistungen.“

„Gute Beratung und Ratschläge von Experten sind mir wichtig. Für ein Rund-um-sorglos-Paket darf eine energetische Sanierung auch etwas mehr kosten.“

## Partner



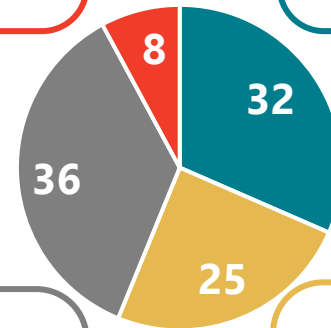
## Vorsichtige



„Bei dem energetischen Sanierungen bin ich mir sehr unsicher, ob da alles sinnvoll ist. Ich orientiere mich an den Empfehlungen meiner Handwerker.“

„Ich bin genaustens über Förderungen und Technologien informiert. Wenn sich die Investition rechnet, bezahle ich auch für hohe Qualität und guten Service. Oder ich packe selbst mit an.“

## Optimierer



Quelle: Kundenmonitor Energiemarkt 2020

Basis: Immobilienbesitzer (meist Wohneigentümer); n=1.000; Angaben in %, mehr Informationen unter [www.select-typen.de](http://www.select-typen.de)

# Kaufentscheidungsprozesse für eine energetische Sanierung mit Behavioral Economics verstehen und optimieren

Insight-Workshop zum Thema Stromtarifabschluss

## **Agenda-Vorschlag (Detailabstimmung wird noch vorgenommen)**

- **Marktüberblick:** Volumen und Potenzial für Neuabschluss
- **Einführung Behavioral Economics:** Erfolgreicher Beraten und Anbieten, Einführung in die Select Typen
- **Entscheidungsprozess beim Stromtarifabschluss**
  - Hintergrund: Anlässe und Motive
  - Kommunikation: Aufmerksamkeitsstarke Informationen und relevante Informationen zur Reduktion von Wechselimpulsen
  - Produktpräferenzen: Informations- und Auswahlprozess, psychologischer Nutzen von Produktattributen und Verkaufsförderern
  - Angebotsgestaltung: Optimierung des Angebotsportfolios inkl. Mehrwertangebote und Preisgestaltung

## **Handout mit Daten aus der Marktuntersuchung**

- **Private Stromkunden:** Status Quo und Planungen, Customer Journey (retro- und prospektiv), Entscheidungsverhalten
- **Zielgruppen:** Select Typen, Treue, Wechselwillige, Tarif-Hopper

Offline- oder Online-Durchführung, ca. 4-5h

# Anhand der Heuristiken von Energiemarktkunden erlaubt die Gestaltung wirksamerer Beratungen und Angebotsgestaltungen

Select Typen im Versorger (Behavioral Economics)

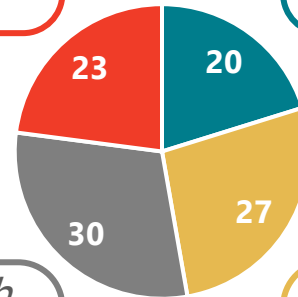
**select  
typen**  
Versorgermarkt  
**Partner**

## Eigenständige

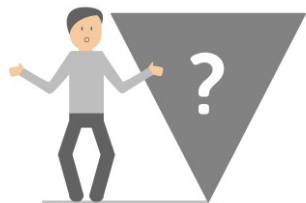


*„Der Strom ist überall gleich. Mit ein bisschen Suche, finde ich immer Angebote, bei denen ich noch etwas sparen kann.“*

*„Ich suche einen verlässlichen Versorger in meiner Nähe, der mir bei meinen Wünschen und Problemen auch helfen kann.“*



## Vorsichtige



*„Der Energiemarkt ist für mich unüberschaubar und stressig. Ich möchte einfach sicher gehen, dass die mir einen fairen Preis machen.“*

*„Das Angebot muss mir auch Vorteile bieten, die ich woanders nicht bekomme. Meist nutze ich die Preisvorteile, weil die Versorger kaum andere Mehrwerte anbieten.“*

## Optimierer



Hinweis: Select Typen auch im B2B-Markt wirksam und entsprechende liefert Uplifts

Quelle: Kundenmonitor Energiemarkt 2020, alle privaten Energiemarktkunden, n=2.000  
Angaben in %, mehr Informationen unter [www.select-typen.de](http://www.select-typen.de)



# Entscheidungsprozesse und Heuristiken im Fokus der Untersuchung

2. Empirische Grundlage der Beratung zum Energiemarkt



# Sirius Campus bietet durch den „Kundenmonitor Energiemarkt“ eine kontinuierliche Marktbeobachtung und Untersuchung spezifischer Themenfelder langfristig an

## Kundenmonitor Energiemarkt

### Zielgruppe

Entscheider und Mitentscheider für Energie und Sanierung sowie Wohnsituation, je Welle n=2.000, jährlich n=4.000

### Highlight 1. Welle (April 2020)

#### „Energetische Sanierung und Energiesparen“

- Einstellung und Handlungsorientierung
- Wirkung des Kontexts
- Customer Journey von Investoren in energetische Sanierung
- Customer Journey von Investitionsplanern in energ. Sanierung
- Verhaltensökonomische Perspektive auf alltägliche Sparmaßnahmen von Heizenergie und Mieterperspektive

### Highlight 2. Welle (Oktober 2020)

#### „Entscheidungsverhalten beim Energietarif-Abschluss“

- Bekanntheit von und Einstellungen zu Öko-Tarifen
- Akzeptanz und Nutzung von Abschlussorten
- Wechselverhalten und Identifizierung von Wechslern
- Customer Journey beim Energietarif-Abschluss
- Wirkung von Behavioral Economics Effekten durch Angebotsgestaltung, Preisdifferenzierungen & Preiswissen

### Untersuchungsansatz

- Sirius Campus arbeitet mit hochwertigen psychologischen Messmethoden, um Verhalten von Kunden und Prospects wirksam vorherzusagen
- Im Zentrum der Untersuchungen stehen Entscheidungsprozesse, von der Ansprache über die Präferenzbildung bis zum tatsächlichen Kauf / Abschluss.
- Durch Behavioral Economics Ansätze und die Select Typen (Entscheidertypologie) erzielen unsere Kunden einen deutlich höheren ROI auf ihre Marketing- und Vertriebsinvestitionen.

# Die repräsentative Erhebung liefert Ergebnisse für 24 Mio. Mieter- und 17 Mio. Wohneigentümer-Haushalte

## Untersuchungsdesign: Erhebung und Fallzahlen der zentralen Auswertungsgruppen

### Erhebung und Gewichtung

- Online-Erhebung April bis Mai 2020
- Entscheider / Mitentscheider für Energieversorgerverträge / energetische Sanierungen im Haushalt
- n=2.000
- Alter: 18+ Jahre
- Repräsentativgewichtung nach Alter, Geschlecht, Haushaltsgröße, Online-Affinität (Personenstichprobe), Wohneigentum (Haushaltsverteilung)

### Marktdaten für die Stichprobe

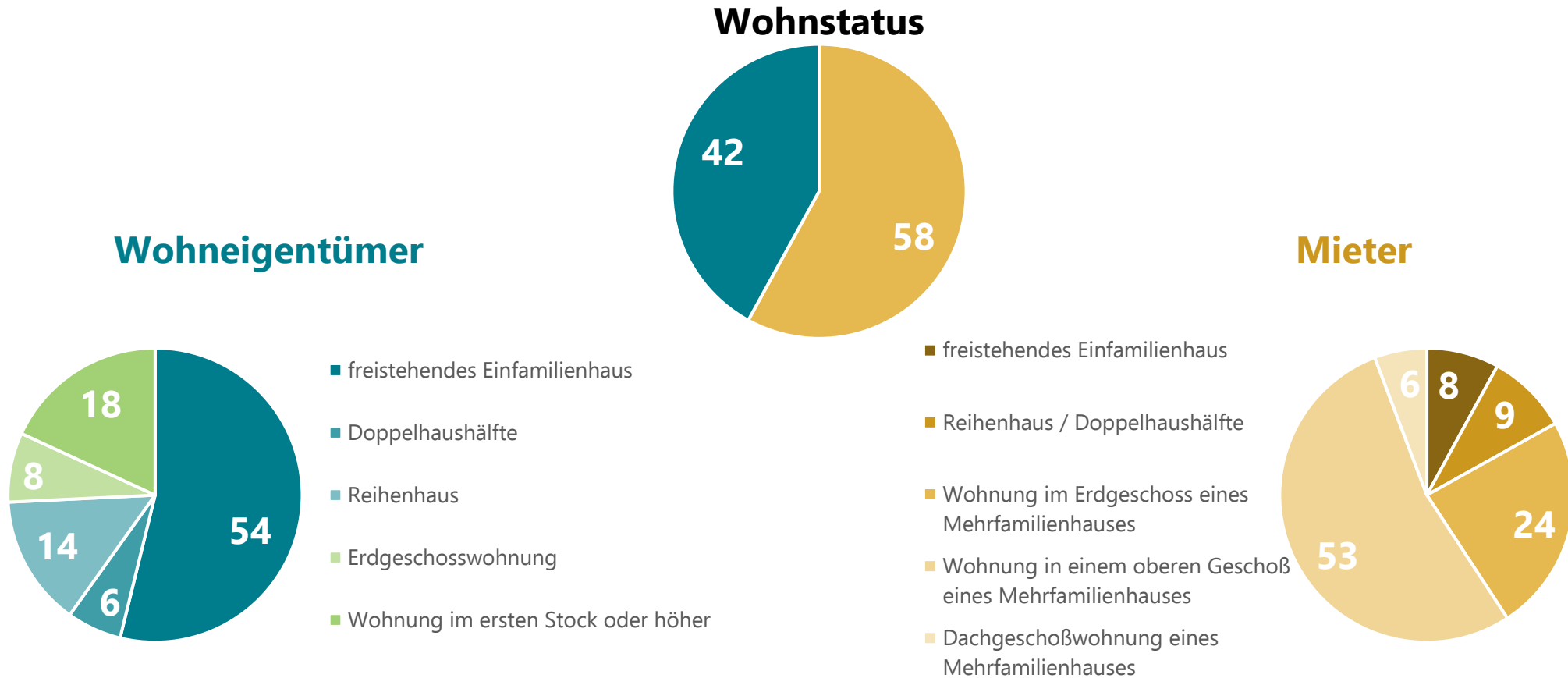
- Personen 18+ Jahre: 69,6 Mio.
- Haushalte: 40,6 Mio.
  - Mieter: 23,5 Mio. Haushalte
    - Haus-Mieter in D: 2,5 Mio. Haushalte
    - Wohnungs-Mieter in D: 21,0 Mio. Haushalte
  - Wohneigentümer in D: 17,1 Mio. Haushalte
    - Haus-Wohneigentümer in D: 11,8, Mio. Haushalte
    - Wohnungs-Wohneigentümer in D: 5,3 Mio. Haushalte

Auswertungsgruppe	n (ungew.)
Immobilienbesitzer (96% sind Wohneigentümer)	1.000
Wohneigentümer	956
Haus-Wohneigentümer	721
Wohnungs-Wohneigentümer	219
Mieter	1044
Haus-Mieter	173
Wohnungs-Mieter	849
Wohneigentümer: Investoren in eine energetische Sanierungen in den letzten 5 J*	203
Haus-Wohneigentümer	168
Wohnungs-Wohneigentümer	33
Wohneigentümer: Konkrete Investitionsplaner energetischer Sanierungen in nächsten 5 J*	216
Haus-Wohneigentümer	168
Wohnungs-Wohneigentümer	42
Wohneigentümer: Eventuelle Investitionsplaner energetischer Sanierungen in nächsten 5 J*	400
Haus-Wohneigentümer	304
Wohnungs-Wohneigentümer	94

\* Durch Mehrfachzuordnung über 4 Maßnahmen zur energetischen Sanierung  
Fallzahl kleiner als Summe aus Untergruppen

# Von den 42 Prozent Wohneigentümern leben rund drei Viertel in einem Einfamilienhaus. Die meisten Mieter wohnen in einer Wohnung

Untersuchungsdesign: Verteilung bei Mietern und Wohneigentümern nach Haushalten



Angaben in %, repräsentativ gewichtete Verteilung (Haushaltsverteilung)

# Die Berichtslegung erfolgt in PowerPoint mit grafischer Aufbereitung zentraler Ergebnisse und Zusammenfassungen je Kapitel

## Gliederung des Kundenmonitor Energiemarkt 2020

Smart- und Action-Angebot: Jahresbericht

### Inhalte des Berichts I 2020

1. Management Summary
2. Steuerungsmöglichkeiten Energiesparverhalten (Behavioral Economics)
3. Investitionen und Investitionspotenzial in energetische Sanierung von Wohneigentümern
4. Investitionspotenzial für energetische Sanierung bei Mietern
5. Beratungsqualität zum Energiesparen bei Energieversorgern
6. Smart Home als Promotor zum Energiesparen

### Inhalte des Berichts II 2020

(aktuelle Planung)

1. Management Summary
2. Neuabschluss und Wechsel von Energietarifen
3. Leistungs- und Service-Erwartungen an Energietarif
4. Preiswissen und Preisorientierung
5. Customer Journey beim Energietarif-Abschluss
6. Wirkung von Behavioral Economics Effekten durch Angebotsgestaltung

### Jahresanalysen

- Allgemeine Trends im Versorgermarkt
- Zu allen Kapiteln werden Tabellenbände bereitgestellt, die mit individuellen Tabellenköpfen ergänzt werden können



# Flexibles Angebotsspektrum für die Beratung von Energieunternehmen

3. Leistungen und Investitionen

# Bestellung des „Kundenmonitor Energiemarkt“

Bitte als Scan an [info@siriuscampus.de](mailto:info@siriuscampus.de)

Mit dem Ankreuzen bestelle ich verbindlich die folgende Ergebnislieferung der oben genannten Untersuchung

Wählen Sie die für Sie passende Variante aus

**Insight: Workshop inkl.  
Handout mit emp. Ergebnissen**

Abstimmung der Workshop-Inhalte  
Sichtung von Fragestellungen und Material des  
Auftraggebers  
Workshop á 4-5h mit individuellen Anpacks

- 4.500 € je Thema
- Energetische Sanierung
- Stromtarif-Abschluss

**Smart: Jahresbericht 2020 + 2021**

Potenzialanalyse energetische Sanierung  
+ Customer Journey energetische Sanierung  
+ Ökotarif-Abschluss  
+ Basisbericht  
2 neue Schwerpunkte in 2021 werden mit  
Beziehern abgestimmt

15.500 € jährlich für 2 Jahre

**Action: Jahresbericht 2020 + Workshop**

Potenzialanalyse energetische Sanierung  
+ Customer Journey energetische Sanierung  
+ Stromtarif-Abschluss (2. Welle)  
+ Basisbericht  
+ 1 Insight-Workshop mit individuellen Anpacks

19.000 €

Hiermit akzeptieren wir die Angebotsbedingungen auf den folgenden Seiten.

Name, Vorname:

E-Mail:

Abteilung / Position:

Tel.:

Unternehmen:

Unterschrift:

Straße, Nr.:

Stempel:

PLZ Ort:

Datum:

Alle Preise verstehen sich zzgl. der ges. MwSt. und Reisekosten für Präsentationen  
Bei weiteren Bestellungen nach der Option „Insight-Workshop“ rechnen wir 50% dieser Investition an.

# Allgemeine Angebotsbedingungen

## Angebotsbedingungen I

- Die Investitionen (Preise) für das vorgeschlagene Projekt beziehen sich nur auf die dargestellten Leistungen und dazugehörigen Bedingungen, wie z.B. Leistungen und Material- sowie Datenbereitstellungen durch den Auftraggeber sowie Annahmen zu Inzidenzen der Zielgruppen. Änderungen der Leistungen erfordern eine textliche Vertragsanpassung inkl. angepasster Leistungsbeschreibung und angepasstem Investitionsumfang für den Auftraggeber. Entsprechendes gilt auch für den zeitlichen Projektplan.
- Die Rechte am konzeptionellen und methodischen Vorgehen inkl. spezifischer Analysekonzepte und Nutzung existierender Kunden-, Berater- oder Vermittlertypen in diesem Beratungs- und Forschungsprojekt liegen und verbleiben ab der Angebotslegung unbefristet bei der Sirius Campus GmbH. Die Rechte an spezifischen Ergebnissen und Handlungsempfehlungen aus dem Beratungs- und Forschungsprojekt gehen mit der Berichterlegung in das Eigentum des Auftraggebers über.
- Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen für Gewährleistungen im Rahmen der projektbezogenen Leistungen für Beratung und Forschung. Die Sirius Campus GmbH haftet nicht für die Umsetzung von Handlungsempfehlung aus dem Beratungs- und Forschungsprojekt durch den Auftraggeber für wirtschaftliche oder andere Zwecke des Unternehmens und möglicher Folgeschäden.
- Bei Bereitstellung von Kundenkontakten wird eine Datenauftragsvereinbarung geschlossen. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass datenschutzkonforme Einwilligungen der bereitgestellten Personendaten für die in diesem Angebot geplanten Befragungen vorliegen.
- Alle Investitionen (Preise) verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. Wenn nicht anders vereinbart, erlauben wir uns 60% des Auftrags mit Bestellung in Rechnung zu stellen. Wenn nicht anders vermerkt werden Reisekosten Bahnfahrt 2. Klasse, Economy Flugreisen und PKW mit 0,40 € / km in vollem Umfang mit der Abschlussrechnung in Rechnung gestellt. Die Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zustellung fällig. Abzüge oder Skonti werden nicht gewährt.
- Bei mehreren Angeboten ist jeweils das Angebot mit dem jüngsten Datum gültig.

# Regelungen zu Mehrbezieher-Untersuchungen

## Angebotsbedingungen II

- Diese Marktuntersuchung sowie alle einzelnen Untersuchungsergebnisse sind Eigentum der Sirius Campus GmbH.
- Bezieher der Marktuntersuchung ist nur eine unternehmensinterne Verwendung der Untersuchungsergebnisse gestattet. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.
- Einzelne Ergebnisse dürfen ohne Rücksprache mit Sirius Campus den Außendienstmitarbeitern (Ausschließlichkeitsvertrieb) des eigenen Unternehmens zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt auch z. B. für Vertriebsmitarbeiter in kooperierenden Unternehmen. Dabei wird nicht die komplette Marktuntersuchung weitergeleitet, sondern Auszüge oder Einzelergebnisse.
- Veröffentlichungen in der Presse sind auszugsweise möglich, bedürfen aber auf jeden Fall der textlichen Zustimmung durch die Sirius Campus GmbH und erfordern je nach Umfang eine Nutzungsgebühr.
- Die Veröffentlichung eigener gesellschaftsbezogener Ergebnisse ist u. U. möglich (Fallzahlen beachten!), Wettbewerberergebnisse sind von einer Veröffentlichung ausgeschlossen.
- Veröffentlichungen erfolgen grundsätzlich unter der Angabe der Quelle (Name der Marktuntersuchung, Sirius Campus als Hrsg., ggf. öffentlich genannte Unterstützer und Jahr).





# In der wirksamen Gestaltung von Entscheidungsprozesse liegen häufig unentdeckte Nuggets

4. Über Sirius Campus

# Entscheidungsprozesse mit Behavioral Economics optimieren und Erfolge ernten

Über Sirius Campus

Developing Preferences



Making Decisions



Set up Attention



Value Pricing



Optimizing Earnings



# Deine Ansprechpartner



**Dr. Oliver Gaedeke**

Geschäftsführer

[Oliver.Gaedeke@siriuscampus.de](mailto:Oliver.Gaedeke@siriuscampus.de)

Direkt: +49 152 38 24 66 40



**Lea Schwerdt**

Consultant

[Lea.Schwerdt@siriuscampus.de](mailto:Lea.Schwerdt@siriuscampus.de)

Direkt: +49 152 38 24 66 43



sirius  
campus

Verkaufst du noch oder gestaltest du schon den Entscheidungsprozess deiner Kunden?

Sirius Campus GmbH | Im Klapperhof 33c | 50670 Köln

[info@siriuscampus.de](mailto:info@siriuscampus.de) | +49 221 42 330 200 | [www.siriuscampus.de](http://www.siriuscampus.de)

Geschäftsführer: Christoph Müller & Dr. Oliver Gaedeke | Sitz der Gesellschaft: Köln | Handelsregister: HRB 94315 | Amtsgericht Köln