



Ügyfélkapcsolat, ügyfélszolgálat a közüzemi ellátás változása kapcsán

Szabó Péter

Kereskedelmi és ügyfélszolgálati igazgató,

FŐGÁZ Zrt.

2007.február 20.

A felkészülés alapjai...

- Gázipari piaci/működési modell
- Egészséges gazdasági feltételek megvalósulása
- IDEX
- Átmeneti időszak kezelése
- OFE, IEF, MEH, GE



A közüzemi ellátás változása

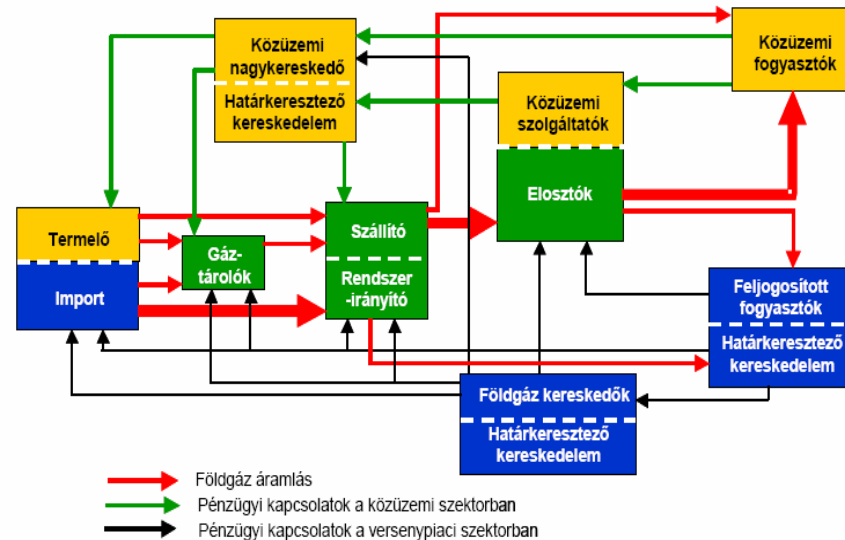
- Egyetemes szolgáltatás - általános gazdasági érdekű szolgáltatás
- A piaci szereplők új helyzetben
 - Gázfogyasztók – védelem és lehetőségek
 - Közüzemi szolgáltatók - verseny
- Kereskedelmi kapcsolatok - (át)rendeződés



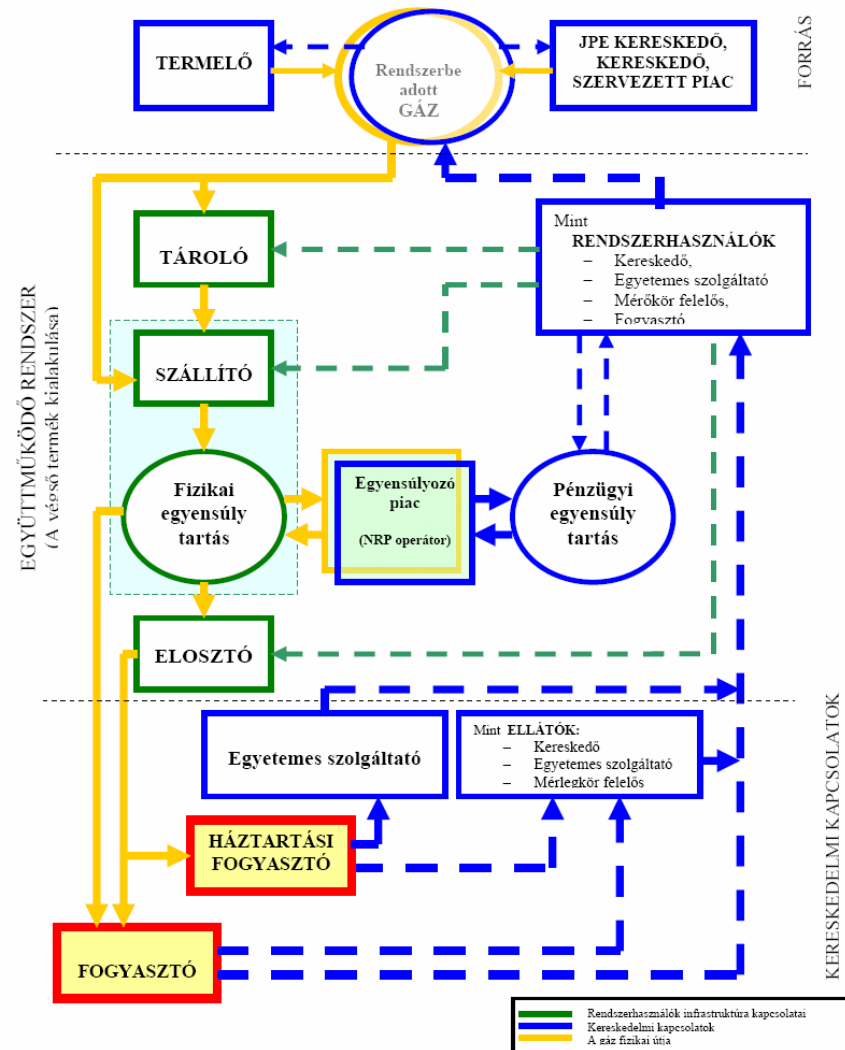
TÜV Rheinland
InterCert
EN ISO 9001:2000
ZN 75.100.9631

Gázpiaci modell – MEH

A jelenlegi hibrid modell vázlata:



IV.2. A földgáz piaci modell és piaci kapcsolatok





Az új modell

- Megszűnik a közüzem: a szabályzott gázdíj(referencia ár) mellett működő
- Egységes szabadpiaci modell: megfelelő ellátásbiztonság és szolgáltatás színvonal biztosítása a nem alkuerős végfogyasztóknak
- Társadalmi elvárások megjelenítése
 - Árfelügyeleti rendszer
 - ESZ pályázati feltételek(pl.SL, ellátási szint)



Az ESZ

- Pályázat útján nyert kereskedői szolgáltatási/ellátási csomag: szabadpiacon, hatóságilag szabályzott ellátási kötelezettség, legalább 1 üsz irodával
- Jogsabályi előírások: ellátásbiztonság, szolgáltatás szintje, árképzés
(Tartalom kifejeződik az árban?)



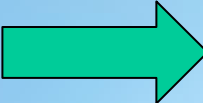
A fogyasztó

Szabadon választhat

- Ellátási csomagot
- Szolgáltatót
- Kockázati szintet
- (alternatív) energia forrást



Ügyfélkapcsolat ügyfélszolgálat változásának tényezői

- A modell
 - A fogyasztók, ügyfelek igénye
 - (köz)gazdasági környezet
 - verseny
- 
- Hatékonyság növelés
 - Elégedettség növelés
 - Költség optimalizálás



Mi tetszik?

A fogyasztó megtartási statisztikák alapján

- Elismert megbízható társaság
- Gyors megoldások, kivételes hűségprogramok
- Megfelelő, széleskörű kapcsolati formák

The screenshot shows a promotional banner for npower business. At the top right, there is a link: npower.com/In_business. The main headline reads: "Prices frozen until 2010 plus £100 M&S vouchers". Below this, there are two main sections: "Get a quote now" and "Win an iPod".

Get a quote now

Switch to npower electricity or gas. We guarantee* no more price rises until 2010 and you'll get £50 to spend at M&S.

[Electricity quote](#)
[Gas quote](#)

Or why not switch to npower electricity AND gas? We guarantee* no more price rises until 2010 and you'll get £100 to spend at M&S.

[Fuel & electricity quote](#)

Win an iPod

Not ready to switch yet? Tell us when to contact you and you could win an iPod.

[Tell us more](#)

Want to talk about switching? We're here to help.

0845 120 1451

Lines open 9am - 5.30pm Monday to Thursday and 9am - 5pm on Fridays

[*Terms and conditions](#)

Contact us | Site map | Website terms & conditions | Privacy policy | Media centre | © npower 2005



Várható fogyasztói magatartás a teljes piacnyitás után

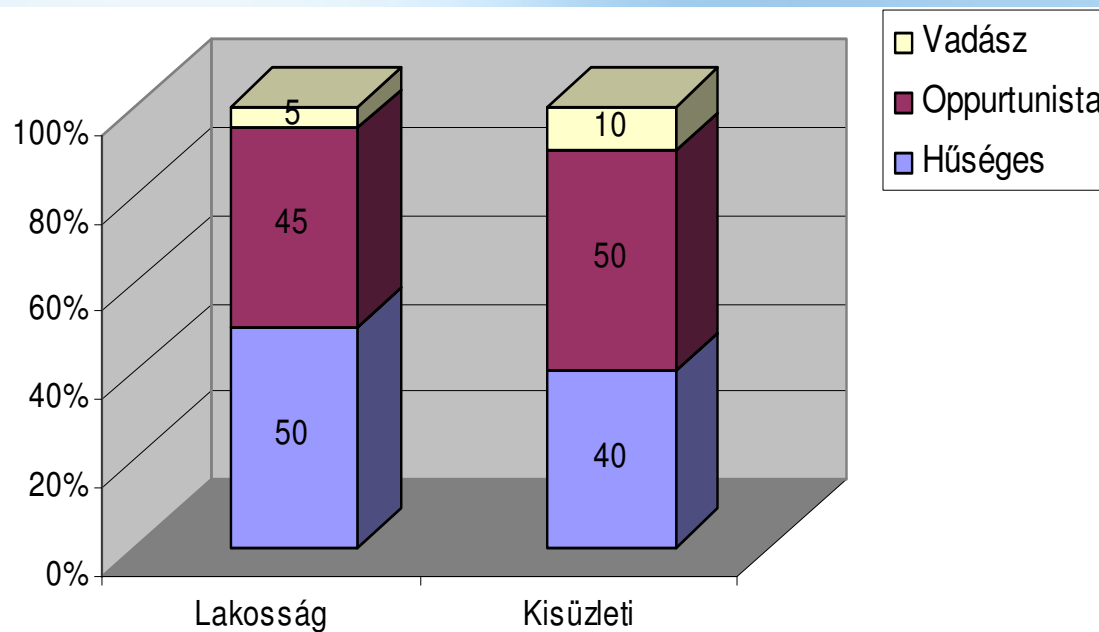
A kereskedő váltásra ható tényezők

- **A váltani kész fogyasztóknál a legfontosabb szempont az ár**, de a tulajdonosi háttér is meghatározó szerepet játszhat a fogyasztói döntésekben.
- A fogyasztói elégedettséget befolyásoló tényezők sorrendje:
 1. Ár
 2. Gáz minősége, fűtőértéke (az ügyfél szubjektív megítélése alapján)
 3. Ügyfélszolgálat, hibaelhárítás, karbantartás magasabb színvonala
 4. Hatékonyabb tájékoztatás, kommunikáció
- Az ügyfélszolgálással kapcsolatos elégedettség magas. Leginkább az ügyfélkapcsolatokkal (84 pont) elégedettek a fogyasztóink
- Jövedelmi viszonyok
Az átlagos háztartás gázenergia költségének aránya az átlagiövedelemhez **Magyarországon 11%**
- A lakossági fogyasztók 71 %-a nagy valószínűséggel jelenlegi szolgáltatójánál marad akkor is, ha egy megbízható konkurens szolgáltató 3%-os árkedvezményt ajánl. A kisüzleti szegmens nagyobb versenyre (ezáltal jobb és több szolgáltatásra) és kedvezőbb árajánlatra (58%) számít a liberalizáció után.



Várható fogyasztói magatartás a teljes piacnyitás után Magyarországon

Szegmentáció a váltási hajlandóság szerint



■ Hűség: a fogyasztók 40-50 %-a

Árkedvezmény és elégedetlenség esetén sem vált kereskedőt. Elsősorban idősebb korosztály!

■ Ár és szolgáltatás vadász 5-10 %

Aktívan keresi a kedvezőbb ár és szolgáltatási feltételeket. Nem ragaszkodik a gázhoz. Rögtön vált. 18-39 évesek 25%-a.

■ Oppurtunista a fogyasztók 40-50 %-a

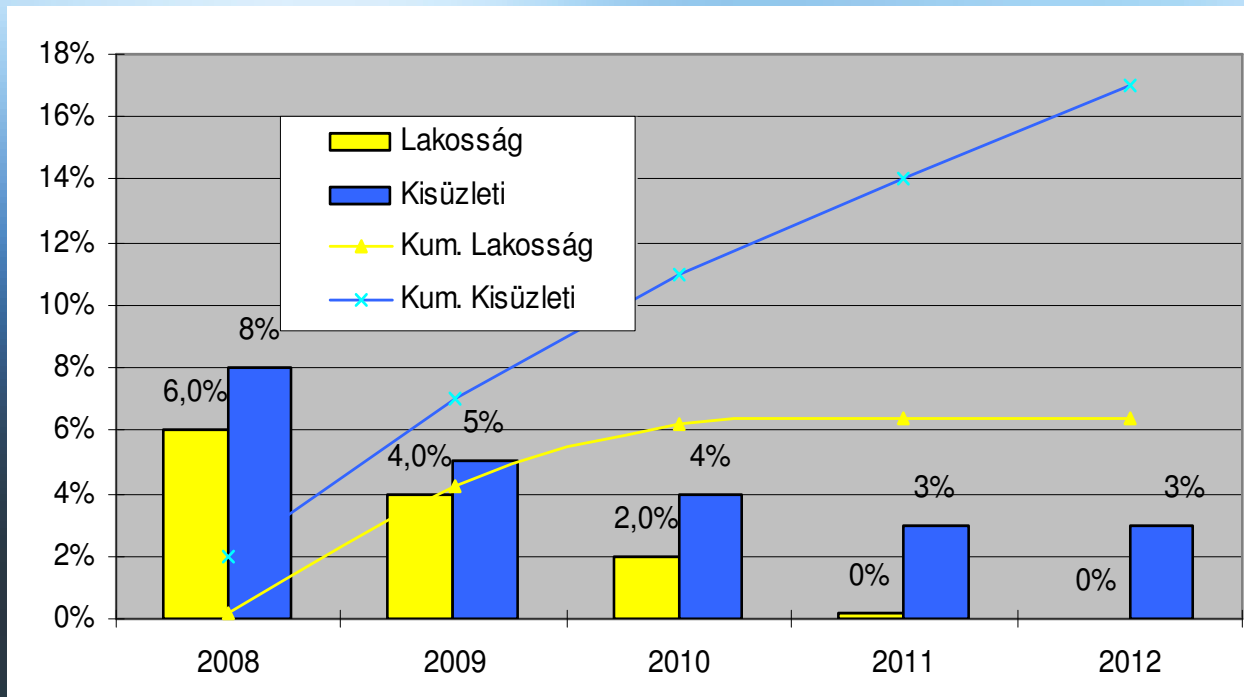
Kedvező ár és szolgáltatás esetén meggyőzhető a váltásról.

Fókusz az oppurtunista szegmensen.



Várható fogyasztói magatartás a teljes piacnyitás után Magyarországon

Kereskedőváltás a teljes piacnyitás után



Feltételezések

- A lakosságnál kisebb a hajlandóság a váltásra, és szolgáltatásbővítéssel könnyebben megtartható
- Kisüzleti fogyasztóknál nincs hatósági árszabályozás, racionálisabban döntenek elsősorban az ár alapján



Felkészülni!

Fogyasztók

- Tájékozódás
- Tapasztalat szerzés
- Igény meghatározás
- Ár – érték
- Választás – váltás

Kereskedők + ESZ

- Tájékoztatás
- Piac elemzés
- „Ellátási csomagok”
- Költség - eredmény
- Váltás – nincs választás



**Köszönöm megtisztelő
érdeklődésüket!**

www.fogaz.hu

www.fogazker.hu

