

Energitjänsteguiden

Intro

Energitjänsteguiden – Vad kunderna vill ha

Vad är viktigast för era kunder när det kommer till att köpa energitjänster och börja energieffektivisera? Vi har genomfört kvalitativa intervjuer med bostadsrättsföreningar, fastighetsägare, lokalhyresgäster och industriföretag för att ta reda på detta.

I dessa tio avsnitt kan ni fördjupa er i vad era kunder värdesätter och hur ni kan hjälpa dem att använda energi mer effektivt och profilera er som energitjänsteleverantörer - allt utifrån deras förutsättningar och önskemål.

Vissa avsnitt är mer inriktade mot bostadsrättsföreningar eller fastighetsägare andra mot industriföretag eller lokalhyresgäster. Alla citat är tagna ur intervjuerna vi har genomfört.

Så här har intervjuerna gått till

KVALITATIV UTVECKLINGSPROCESS

- Vi intervjuar tills vi når mättnad
- Uppmuntrar till berättande
- Lyssnar efter vad som är viktigt för kunden
- Identifierar bakomliggande faktorer snarare än åsikter genom att **fråga: varför?**
- Fokuserar på de **gemensamma nämnarna**



Energitjänsteguiden

Avsnitt 10

Så tar ni steget

Ta steget

- Lägg alltid fram en offert som inkluderar ett energieffektivare alternativ.
- Kommunicera det **kunden värdesätter** på **deras språk** – ge energieffektiviseringen ett mervärde och lös just deras problem.
- Underlätta och förenkla för kunden så gott ni kan – var transparenta och erbjud finansieringslösningar.
- Försök att skaffa **löpande** och **långvariga** relationer med **täta** kontakter även efter installationen/arbetet är utfört.

Skriv gärna på er hemsida att ni är energitjänsteleverantörer som arbetar för att reducera era kunders klimatpåverkan och att ni kan erbjuda dem både bra och kostnadseffektiva lösningar.