

Nutzungsvertrag imug Label Top Performer Service Telefon 2018

Vertragsgegenstand

Die imug Beratungsgesellschaft mbH, Postkamp 14 a, 30159 Hannover – **Label-Geber - berechtigt die innogy SE, Freistuhl 7, 44137 Dortmund** – Label-Nutzer -, das imug Label Top Performer Service Telefon 2018 zu nutzen. Das Label bleibt Eigentum der imug Beratungsgesellschaft mbH.

Das Label wird von der imug Beratungsgesellschaft als – druckfähige Vektordatei in den Dateiformaten .eps und PDF, als pixelbasierte Datei in den Dateiformaten .tif und .gif, sowie mit einem verbindlichen (digitalem) Benutzerhandbuch - zur Verfügung gestellt (Datei format, etc.).

Geschäftsführer:
Dr. Ingo Schoenheit
Jan Devries
Stefan Dahle
Ulrike Niedergesäß

HRB 55100, Amtsgericht Hannover
USt-ID DE 17 20 46415

Sparkasse Hannover
IBAN DE39 2505 0180 0000 8094 46
BIC SPKHDE2HXXX



Grundlage des Labels

Die imug Beratungsgesellschaft mbH bietet Energieunternehmen seit mehreren Jahren die Benchmarkstudie imug Service Check Kontaktqualität von Energieunternehmen. Nach einem bewährten Kriterienkatalog der imug Beratungsgesellschaft wird die telefonische und schriftliche (E-Mail) Kontaktqualität von Energieunternehmen im Massenkundenbereich (vorrangig Privatkunden) überprüft. Die Untersuchungsbereiche sind Erreichbarkeit, Gesprächseinleitung (Intro), Gesprächsatmosphäre aber auch die inhaltliche Beantwortungsqualität.

Energieunternehmen, die in dieser vergleichenden Studie eine bestimmte Punktzahl erreichen bzw. eine definierte Schwelle überschreiten (80 Punkte und mehr im Bereich Telefon) können sich Top Performer nennen und das vorliegende imug Label Top Performer Service Telefon zur Kommunikation