

# Akuella frågor inom Elhandel

Regionmöte Väst  
Varberg 2024-11-07

# Agenda/Bakgrund

Nätverksträff

Diskussionspunkter - erfarenhetsutbyte

Redovisning

Tips att ta med hem



**1. Hur motivera och kompetensutveckla säljare och kundservice att sälja en produkt som är allt mer komplicerad och "jobbig"?**

Det ställs mycket högre krav på kundservice idag. Fler samtal som lämnar "förstalinjen" och går till experter.

Förutom en komplex elmarknad behöver vi kunna ge råd runt batterier, flexibilitet/stödtjänster, solceller, ladd-infrastruktur, energitjänster, mm, mm.

**2. Hur tar vi hand om våra kunder med rörliga avtal?**

Glöms de bort? Mer naturligt med fastpris – då uppstår kontakt åtminstone vid kontraktsförnyelse.

**3. Hur kan vi hjälpa kunden att förstå vid jämförelsen av offerter?**

Hur kan man hjälpa och visa kund så att de jämför samma sak? Vad ingår i påslaget och vad kommer ev till?

**4. Hur hantera "oönskat beteende" från kunder?**

Fulflyttar (kund säger upp sitt avtal och tecknar nytt avtal på sin respektive), ångerrätt (kund ångrar sitt avtal när denne har koll på att priset gått ned, och tecknar därför nytt avtal)

**5. Hur avtalsteckna mikroproducenter?**

Kan man neka mikroproducenter/lantbruk med solceller att teckna fastprisavtal? Ska man prissäkra dessa utifrån unika profiler? Vad händer med schablonprofilen om man lyfter ur alla mikro o laddkunder från den?

**6. Kundbearbetning**

Hur gör man sin årsplan? Vilka avtal går ut och när? Vilka kunder ska man besöka? Vilka prospekt vill man bearbeta? Hur många kunder ska man ringa upp från kundservice? Kundstödssystem?

# Hur motivera säljare och kundtjänst att sälja en produkt som är allt mer komplicerad och ”jobbig”.

- Försök göra lärandet kul.
- Eventuellt skapa ”experter” på kundservice. Att olika medarbetare har spetskompetens i olika områden.
- Mycket upp till oss specialister att samla ihop en fråga och skapa utbildning.
- Sälja produkten utefter behov och betydelse, inte pris.
- Där företagskunderna har eller kommer få flexibilitet så kanske en portföljlösning är bättre?
- Batteritjänster – Viktigt kunna hantera aggregatorer/teknikleverantörer (BSP/BRP)
- Timspot vs SCH – hur stor skillnad gör det (se exempel nästa sida)?
- Enkät till KS – Vad de vill veta mer om?
- Hur jobba med kunskapsförmedling mellan varandra? Delta i möten med KS möten och ta upp aktuella ämnen.
  
- Minska öppettider med en timme/v för kompetensöverföring/ utbyta kunskap.
  
- Gemensamma FAQ, bolag och/eller bransch (finns vissa på EFS hemsida som kan lokal och kundanpassas).
  
- Kundservice behöver lära ingenjörer etc ”marknadsspråk” och kundhantering.

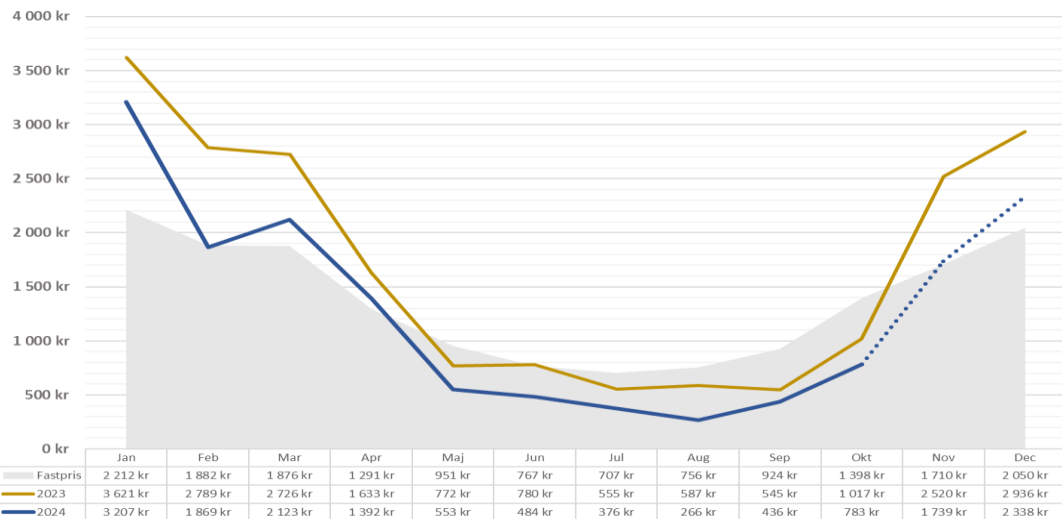


# Fast vs Rörligt, exempel på verktyg för Kundenservice att använda

Kostnad Rörligt pris vs fastpris, eluppvärmd villa 20k kWh, Elområde 3

\*Innevarande månad = medel hittills + veckoterminer

\*\*Framtida månader = månads- och kvartalsterminer



Kost/m	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	TotÅr	/månad
<b>2024</b>	3 207 kr	1 869 kr	2 123 kr	1 392 kr	553 kr	484 kr	376 kr	266 kr	436 kr	783 kr	1 739 kr	2 338 kr	15 566 kr	1 297 kr
<b>2023</b>	3 621 kr	2 789 kr	2 726 kr	1 633 kr	772 kr	780 kr	555 kr	587 kr	545 kr	1 017 kr	2 520 kr	2 936 kr	20 481 kr	1 707 kr
<b>2022</b>	4 016 kr	2 644 kr	4 143 kr	2 034 kr	1 684 kr	1 620 kr	1 071 kr	2 688 kr	3 380 kr	2 023 kr	3 785 kr	8 856 kr	37 942 kr	3 162 kr
<b>2021</b>	2 156 kr	1 962 kr	1 476 kr	950 kr	836 kr	634 kr	780 kr	927 kr	1 482 kr	1 687 kr	2 556 kr	6 103 kr	21 549 kr	1 796 kr
<b>Fastpris</b>	<b>Jan</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Maj</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Aug</b>	<b>Sep</b>	<b>Okt</b>	<b>Nov</b>	<b>Dec</b>	<b>TotÅr</b>	
<b>65,10</b>	2 212 kr	1 882 kr	1 876 kr	1 291 kr	951 kr	767 kr	707 kr	756 kr	924 kr	1 398 kr	1 710 kr	2 050 kr	16 523 kr	

# Hur tar vi hand om våra kunder med rörliga avtal?

Glöms de bort? Mer naturligt med fastpris – då uppstår kontakt vid kontraktsförnyelse.

- Digitalt nyhetsbrev e dyl? Systemstöd?
- Införa ett informationsbrev där man inte rekommenderar något, men berättar om marknaden. Enkel segmentering. De små minst en gång i kvartalet, de större varje månad. Om något händer så kör vi ut brevet direkt. Minst tid läggs på fastprisavtalskunderna. Riskbenäget, de kan snabbt byta. De vi lägger mest tid på.
- Papperstidningen Din Energi, enkel och förhållandevis kostnadseffektiv kommunikation mot kunder som normalt inte kommuniceras med tex elhandelskunder med rörligt pris, elnätskunder och fjv kunder <http://www.din-energi.se/>
- Vem tar fram materialet? Marknadsavdelningen?
- Bostadsrättsföreningar – lunchseminarier digitalt
- VIP-frukost. Bjudar in kunderna live.
- Externa nätverksträffar som andra anordnar.
- Viktigt att följa upp nyhetsbrev. Har de öppnat, har de sett, hur länge har de stannat.



# Få kunden att förstå vid jämförelsen av offerter

Hur kan man hjälpa och visa kund så att de jämför samma sak? Vad ingår i påslaget och vad kommer till? Vilka beståndsdelar består elhandelskostnader av? Hur få våra kunder att alltid kontakta oss, sin lokala elhandlare, när de får ett erbjudande från annan leverantör?

- Vilka beståndsdelar består elhandelskostnader av – skapa lista som stöd
  - Kostnader Nordpool, SvK, ränta, obalans, mm
  - Även ha med riktlinjer för vad svaren borde vara, tex NP-avgift är xx SEK/MWh, osv då kund har svårt att veta vad som är rimligt
- Be om återkoppling från kunder som tappas för ens förbättringarbete.
- Uppsägningstid, förvaltningsavgiften, inköpspris -vad är det, elpris utan påslag eller totalpris mm
- Förhoppningsvis har vi som elbolag fortsatt dialog med kund och kan återkoppla om de blev nöjda med bytet.
- Kanske är ett konkurrerande erbjudande enbart ett fast pris för en given volym och resterande förbrukning till rörligt? Kanske tillkommer påslag på andra delar (exvis eget spotpris och inte NP)?
- Kolla även ev långa uppsägningstider och höga lösenavgifter för att komma ur avtalen.
- Vi vill att våra kunder alltid kontaktar oss, sin lokala elhandlare, när de får ett erbjudande från annan leverantör. Hur får vi dem att göra det?
- Kunderna kan kännas sig lite skamsna att efteråt erkänna att bytet inte blev så bra
- Viktigt att förvalta det förtroendekapital man som lokalt bolag har gentemot kund



# Hur hantera ”oönskat beteende” från kunderna?

Fulflyttar – Då kunderna säger upp sitt avtal och tecknar nytt avtal på sin respektive

Ångerrätt – Om kunden ångrar sitt avtal när denne har koll på att priset gått ned, och tecknar därför nytt avtal

- Var tydlig med att avkräv definitiv avflyttning för att undvika ”fulflytt”!

## Exempel på avtalsvillkor

Om Avtalet sägs upp utan att Kunden ingår annat elhandelsavtal, ska för den fortsatta elleveransen tillämpas Vattenfalls vid var tid gällande villkor och priser för Anvisat avtal.

Vid Kundens definitiva avflyttning upphör Avtalet att gälla. Vattenfall har rätt att kräva att Kunden styrker att en definitiv avflyttning har skett. Kund som önskar flytta med sig Avtalet till ny anläggningsadress ska kontakta Vattenfalls kundservice för besked om medflytt av Avtalet är möjligt. .





# Mikroproducenter

Kan man neka mikroproducenter/lantbruk med solceller att teckna fastprisavtal? Ska man prissäkra dessa utifrån unika profiler? Vad händer med schablonprofilen om man lyfter ur alla mikro o ladd kunder från den?

- Mikroproducenter – en del hör av sig och undrar varför de får mindre ersättning i år, men har inte reflekterat över att de inte heller behöver betala mindre för sin förbrukning.
- Business case – ofta glädjekalkyler i återbetalningstid för solceller
- “Bra att tänka på innan du investerar i solceller” - lägg ut en guide på hemsidan. Bra sätt att få besökare som ‘spontan-googlar’.
- t ex Lantbruk – hur prissäkra i kombination med installerade solceller. Kan skapa och prissäkra en unik profil för enskild kund. Bör då också tänka på att kalkylera om även ‘schablonprofilen’ om man lyfter ur alla mikro o ladd kunder från den.
- Ny solproducent, använd liknande profil från annan kund.



# Kundbearbetning

Hur gör man sin årsplan? Vilka avtal går ut och när? Vilka kunder ska man besöka? Vilka prospekt vill man bearbeta? Hur många kunder ska man ringa upp från kundservice? Kundstödssystem?

- Lägg upp en plan – hur många kunder har jag att ringa, hur mycket tid har jag?
- Behandla de små lika bra som de stora – ge dem samma stöd och support. Se till att skapa relation med fler än inköparen.
- Besök företagskunder!
- Implementera ett bra CRM-system
- Gör en årsplan, exvis
  - Uppföljningsmöten med befintlig kund – mötesplanering
  - Nästa årsskifte – när löper avtalen ut
  - Hur ligger jag till med prospekten – prioritera
  - Skapa luckor för förfrågningar
- Behöver kunden vara mer kunnig och intresserad om de har en portföljlösning?
  - Troligtvis inte, men hög tillit behövs.

