

Handlungsanweisung

Die Handlungsanweisung beschreibt das Auftreten des DL nach Außen gegenüber dem Anschlussnutzer. In der Anweisung werden folgende Tätigkeitsfelder beschrieben:

1	Kontakt per Telefon	1
2	Montage Vorort.....	2
3	Kontakt per Mail	3
4	Kontakt über Anschreiben (Post).....	3

1 Kontakt per Telefon

Begrüßung

- Name
- Firma
- Auftraggeber
- Fragen nach Anliegen
- Sprachregelung vom AG

Bearbeitung

- Auf Kundenanliegen eingehen
- Bei unbeantworteten Fragen, dem Kunden eine Lösung anbieten (Hinweis auf den AG)
- Kundenkontaktdatenabgleich

Verabschiedung

- Frage, ob alle offenen Punkte geklärt wurden
- Sprachregelung vom AG

Begrüßung

Beispiel:

- "Guten Tag, Firma.....mein Name istarbeite im Auftrag der enercity Netzgesellschaft. Wie kann ich Ihnen helfen?"

Bearbeitung

- Auf Kundenfragen eingehen
Bei unbeantwortbaren Fragen dem Kunden eine Lösung anbieten (Hinweis auf den Auftraggeber)
Abgleich der Kontaktdaten und Hinweis auf Datenschutz/ Verwendungshinweis (Telefonnummer und Mailadresse)

Verabschiedung

Beispiel:

- "Ich hoffe ich konnte Ihnen weiterhelfen. Sollten Sie noch weitere Fragen haben melden Sie sich gerne wieder bei uns! Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag!"
"Leider kann ich Ihre Frage / Ihr Anliegen nicht beantworten. Sie können sich gerne direkt bei der enercity Netz melden, die Nummer lautet: xxx (Netzhotline). Bitte halten Sie dafür Ihre Zählernummer oder Auftragsnummer bereit. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag!"

2 Montage Vorort

Die Begrüßung bei der Montage Vorort soll folgende Informationen beinhalten:

- Begrüßung
- Name
- Firma
- Auftraggeber
- Anliegen
- um Eintritt bitten
- unaufgefordert Vorzeigen Dienstaussweis
- Sprachregelung vom AG

Bei der Montage soll der Monteur Vorort auf folgende Dinge eingehen können:

- Auf Kundenfragen eingehen
- Bei unbeantwortbaren Fragen dem Kunden eine Lösung anbieten (Hinweis auf den Auftraggeber)

Bevor ein Monteur das Anschlussobjekt wieder verlässt, sind folgende Schritte, wenn möglich, zu erledigen:

- Fertigmeldung an den Kunden
- Karte mit den Ein und Ausbaudaten hinterlassen
- Hinweiskarte für den Kunden (Kontakt AG)
- Bei einem Mangel, erfolgt eine Erklärung des Mangels und der weitere Vorgehensweise bei dem Kunden
- Kundenkontaktdatenabgleich
- Bedanken für Zeit und den Einlass
- Sprachregelung vom AG

Begrüßung

Beispiel:

- "Guten Tag, Mein Name ist..... . Ich komme von der Firma.... im Auftrag der enercity Netzgesellschaft und möchte bei Ihnen den Zähler wechseln! Ich benötige dafür ungefähr xx Minuten Zeit, für diese Zeit ist Ihre Versorgung unterbrochen. Können Sie mir bitte den Zähler zeigen?"

Bearbeitung

- Auf Kundenfragen eingehen
Bei unbeantwortbaren Fragen dem Kunden eine Lösung anbieten (Hinweis auf den Auftraggeber)

Verabschiedung

Beispiel:

- " Ich habe Ihren Zähler gewechselt, Ihre Wechselkarte mit Ihren Aus- und Einbaudaten habe ich an Ihrem Zähler hinterlassen. Wenn Sie möchten erhalten in Kürze Ihre Ein- und Ausbaudaten auch per Mail . Darf ich dafür Ihre Mailadresse abgleichen/erfassen?. Vielen Dank für Ihre Zeit und einen schönen Tag!"
- "Ich konnte Ihren Zähler nicht wechseln, weil(genaue Erklärung). Sie erhalten in den nächsten Tagen eine Mail oder einen Brief mit einer Mangelbeschreibung. Einen neuen Termin zum Wechseln erhalten Sie nach der Beseitigung des Mangels. Vielen Dank für Ihre Zeit und einen schönen Tag!"

3 Kontakt per Mail

a. Standard (Terminankündigung, Mangelanschreiben, etc)

- Vorlage durch AG

b. Individuell

- Der AN hat nach CD -Vorlage des AG individuelle E-Mails zu formulieren

4 Kontakt über Anschreiben (Post)

c. Standard (Terminankündigung, Mangelanschreiben, etc)

- Vorlage durch AG

d. Individuell

- Der AN hat nach CD -Vorlage des AG individuelle Postschreiben zu formulieren