

### EIN BLICK HINTER DIE KULISSEN

Heute: Das Team im Kundenzentrum der SWC - Interview mit dem Teamleiter Andreas Scholz

Herr Scholz, Sie als Teamleiter sind für das Kundenzentrum der Stadtwerke Cottbus (SWC) am Standort Karl-Liebnecht-Straße 130 in Cottbus zuständig. Gibt es da eigentlich viel zu tun?

Ja klar – jede Menge. Wir bearbeiten jährlich durchschnittlich rund 50.000 Vorgänge, die uns per Post, E-Mail, Anruf, Internet-Chat oder persönlich von unseren Kunden übermittelt werden.

Das ist ja wirklich enorm. Worum geht es denn da so?

Das Spektrum ist sehr groß und fängt bei der Beratung an, welcher Strom- oder Erdgasstarif am besten für den Kunden geeignet ist, über die Anmeldung von Neukunden, die Bearbeitung von Aus- und Einzügen, die Anpassung von persönlichen Daten, Kontonummern oder Abschlägen sowie die Beantwortung von Fragen zu Rechnungen, Mahnungen und Verträgen.

Auch zu Möglichkeiten der Energieeinsparung, zu energiesparenden Geräten, zur Modernisierung und zur Vertragsoptimierung beraten wir unsere Kunden. Hin und wieder ist natürlich auch eine Beschwerde dabei.

Bei so einem Pensum bleibt bestimmt wenig Zeit für das einzelne Anliegen, oder?

Nein, so ist das nicht. Natürlich gibt es immer wieder Vorgänge, die sehr aufwändig sind. Dennoch klären wir jedes Anliegen so, dass keine Fragen offen bleiben und die Kunden in den allermeisten Fällen sehr zufrieden sind. Das gilt, egal ob der Kontakt schriftlich oder persönlich erfolgt. Das ist unser Qualitätsanspruch.

Das ist erfreulich, zu hören. Aber sagen



Das Team Vertrieb Privat- und Gewerbekunden im Stadtwerke Cottbus Kundenzentrum. Vorn: Maren Weidmann und Franziska Andriske (v.l.n.r.) Hinten: Kirsten Haß, Nico Ott, Marcel Schadel, Andreas Scholz und Peter Wiesner (v.l.n.r.)

Sie: klärt man heutzutage nicht eigentlich den größten Teil dessen, was Sie aufgezählt haben, selbständig online?

Selbstverständlich können sich alle unsere Kunden auch in unserem Online-Kundenportal unter [www.stadtwerke-cottbus.de](http://www.stadtwerke-cottbus.de) registrieren. Dort finden sie dann neben ihren Vertragsdaten alle Rechnungen, können selbständig

Zählerstände eingeben, Bankdaten ändern und die Abschläge anpassen. Auch ein Tarifwechsel ist dort möglich.

Die meisten Fragen erreichen uns allerdings im Moment per E-Mail, die wir in der Regel innerhalb von 48 Stunden beantworten. Bei komplexen Anliegen sowie bei sehr hohem Aufkommen kann es hin und wieder auch etwas länger dauern – aber „innerhalb von 24 bis 48 Stunden“ ist unser Ziel.

Und für die Kunden, die eine persönliche Klärung vorziehen?

Es gibt nach wie vor auch eine ganze Reihe von Anliegen, die sich am besten persönlich klären lassen und auch viele Kunden, denen der direkte Kontakt sehr

wichtig ist. Dafür haben wir in unserem Kundenzentrum drei Serviceplätze und einen bequemen Wartebereich.

Natürlich sind wir auch telefonisch für unsere Kunden und diejenigen, die es werden möchten, zu erreichen. Von Montag bis Freitag 8 bis 18 Uhr sind die Telefone besetzt. Wer nicht warten möchte, kann über das Rückrufformular auf unserer Internetseite einen Rückruf von uns bestellen. Das klappt in der Regel noch am selben Tag.

Was machen Sie eigentlich mit den Kunden in Cottbus und Umgebung, die bereits in einem Alter sind, wo es mit der Mobilität nicht mehr so gut klappt und das Internet nicht zum Leben gehört?

Das ist kein Problem. Wenn das Anliegen ausschließlich im persönlichen Kontakt geklärt werden kann und Kunden nicht in der Lage sind, zu uns zu kommen, wird auch mal ein Hausbesuch gemacht.

Ein wichtiger allgemeiner Hinweis dazu: Haustürgeschäfte, wo jemand unangemeldet klingelt und Ihnen einen Strom- oder Erdgasvertrag verkaufen will, machen wir nicht. Seien Sie deshalb vorsichtig, wenn jemand behauptet, dass er von den Stadtwerken kommt, Sie aber vorher gar kein zu klärendes Anliegen hatten. Geben Sie keine persönlichen Daten heraus – auch nicht Ihre Rechnung, wenn Sie unangemeldet an der Haustür besucht oder am Telefon kontaktiert werden.

Na prima. Es bleibt der Eindruck: Die Stadtwerke kümmern sich sehr engagiert und vor allem auch persönlich um ihre Kundschaft.

Dann weiterhin viel Erfolg und danke für das Gespräch!

### SPREE-NEISSE STROM UND GAS

Für alle im Landkreis SPN



#### Spree-Neiße STROM und GAS

Für meine Region. Für mich!

Wenn Sie in unserer wunderschönen grünen Spree-Neiße-Region wohnen, sollten Sie sich die Angebote „Spree-Neiße STROM“ und „Spree-Neiße GAS“ anschauen, denn die haben wir speziell für das Cottbuser Umland erstellt. Schauen Sie am besten einmal nach auf unserer Internetseite, ob das was für Sie wäre:

[www.stadtwerke-cottbus.de/spn-strom](http://www.stadtwerke-cottbus.de/spn-strom)



Das wären Ihre Vorteile:

- Guter Preis
- Persönliche Ansprechpartner aus der Spree-Neiße-Region am Telefon und im Kundenzentrum in Cottbus
- Sicherheit mit 12 Monaten Erstvertragslaufzeit, die sich anschließend automatisch mit nur 1 Monat Kündigungsfrist lediglich solange verlängert, bis Sie einen anderen Tarif wählen oder kündigen
- 24-Stunden-7-Tage-die-Woche-Rund-um-Service über das Kundenservice-Portal

### ERSTE COTTBUSER STADTWERKE-WALDRALLYE

Stadtwerke Cottbus unterstützt Kultur und Bildung

#### 32. Cottbuser Umweltwoche

Unter dem Motto „Bäume im Wandel – Herausforderungen und Chancen“ findet die diesjährige Umweltwoche vom 26. bis 31. Mai 2024 statt.

Durch das Sponsoring der Stadtwerke wird in diesem Jahr am 30. Mai nicht nur eine Baumplanzung ermöglicht, sondern auch die „1. Cottbuser Stadtwerke-Waldrallye“. Kinder der 4. Klassenstufe werden in Teams zu ca. 5-6 Kindern etwa 10-13 Quiz-Stationen bestreiten, welche sich auf einem ca. 2-3 km langen Rund-Parcour um den Madlower Badesees in den Madlower Schluchten befinden. An jeder Station müssen sie eine andere Aufgabe bewältigen. Es gilt Tiere anhand von Tierspuren zu bestimmen oder so weit wie die Waldbewohner zu springen. Die Aufgaben sind vielfältig und nur gemeinsam als Team mit Wissen, Geschick und körperlichem Einsatz zu bewältigen.



Cottbuser Umweltwoche

Chósebuski tyżeń za wobswět

#### 28. Frühlingsradeln am 28.04.2024

Am Sonntag startet um 10 Uhr an der Radrennbahn im Sportzentrum wieder das allseits beliebte und vom Radsportclub Cottbus e.V. initiierte Frühlingsradeln, welches wir in gewohnter Tradition unterstützen. Die Hobby-Radler fahren auf dem 25-km-Rundkurs über Kiebusch, Frauendorf, Haasow bis auf die Radrennbahn zurück. Alle Startkarten enthalten den Versicherungsschutz für die Radtour und nehmen an der Verlosung teil. Unter anderem gibt es den Hauptpreis der Stadtwerke Cottbus – eine tolle Wochenendreise für 2 Personen zur abendlichen Schloßerfahrt nach Dresden – zu gewinnen. Kinder fahren wie immer kostenfrei bei der Bambini-Tour mit. Dazu gibt es in diesem Jahr den 1. Antenne Brandenburg Walk (wahlweise 5 oder 10 km). Der Laufweg wird über die Madlower Schluchten führen.



#### KLĚB A SOL Cottbus Welcome Party in der Cottbuser Innenstadt

Der 28. Mai steht bundesweit als Diversity Day für Vielfalt und gute Jobperspektiven – und genau dafür sendet die BOOMTOWN Cottbus mit ihrer neuen Willkommenskultur nun ein Signal in die Welt.

KLĚB A SOL  
COTTBUS WELCOME PARTY  
28. MAI | 16 UHR | INNENSTADT



#### 52. Pfingst-Reit- und Springturnier Sielow

Vom 17. bis 19. Mai 2024 gibt es wieder Springprüfungen der Klasse A bis S sowie ein buntes Programm für die ganze Familie! Natürlich ist auch für das leibliche Wohl gesorgt und die Stadtwerke Cottbus vergibt als Sieger-Preis eine hochwertige Pferdedecke.

Wir wünschen bei allen Veranstaltungen viel Spaß!