

Nu är projektet "Synen på el" igång FRÅN DYR MILJÖBOV TILL PRISVÄRD HJÄLTE

El är dyrt och dessutom något man borde spara på för miljöns skull. Detta anser elkonsumenten i Sverige enligt den undersökning som utfördes under hösten 2010. Det här ska vi ändra på. Och det kan vi bara göra med gemensamma krafter och genom att börja kommunicera på ett annat sätt. Vi behöver helt enkelt bli bättre på att visa upp andra sidor och egenskaper hos den fantastiska elen än vad vi varit hittills. För att på så sätt förändra bilden av el från att vara en dyr miljöbov till en prisvärd hjälte i vår vardag.

► Man kan tycka att det borde vara enkelt. Tänk bara hur många liv som kan räddas med hjälp av el, hur mycket trygghet den skapar och hur bekvämt vårt liv är tack vare el. Men åsikter förändras inte så lätt och snabbt. Inte minst med det opinionsläge som vi har i Sverige idag, där det råder ett misstroende gentemot såväl vår bransch som det vi står för och levererar.

Därför är det viktigt att vi alla hjälps åt och att vi har tålamod, för det kommer att ta tid. Vi måste tillsammans vrida om kommunikationen – från elspartips, smutskastning av andra företag i branschen, och annat som förstärker bilden av elen som en kostnadsdrivande miljöbov – till råd och information som hjälper våra kunder att bli medvetna elanvändare.

KOLL HOS KUNDEN

Det viktigaste är inte hur mycket el kunden använder, utan att han eller hon har koll på läget. Att vi hjälper våra kunder till kunskap om vad olika saker kostar och att sätta kostnaden för el i andra perspektiv. Det innebär att vi inte bara jämför elkostnaden med tidigare elkostnader, utan med andra saker – inte

minst saker som har med känsla och upplevelse att göra.

Vad är känslan värd av att kunna kliva in på ett varmt badrumsgolv en kall vintermorgon? Att det kostar 3,50 kr (inkl diskmedel) att slippa ta hand om middagsdisken och istället låta diskmaskinen göra jobbet. Eller att man för priset av en Magnumglass får el att ladda mobilen en vecka, använda laptopen i 25 timmar, köra fem tvättmaskiner, ha en adventsljusstake tänd i en vecka, OCH titta på TV i 30 timmar.

MALIN THORSÉN
malin.thorsen@svenskenergi.se



VERKTYG TILL HJÄLP FÖR DIG I VERKSAMHETEN

Redan nu finns det verktyg klara som ni kan använda i den egna verksamheten. Kommunikationsstrategin för projektet är klar. Det finns också presentationsmaterial samt dokument som förklarar innehållet och vägvalen. Besök Svensk Energis webbplats: <http://www.svenskenergi.se/sv/synenpael>

Tillsammans med de 20 medlemsrepresentanter som finns med i projektets referensgrupp arbetar vi också just nu fram en kommunikationsplan som berättar vad som ska ske inom ramen för projektet under 2012. Snart kommer även den att finnas på webbplatsen för nedladdning.

Alla medlemsföretag är välkomna att använda sig av allt material och de idéer som finns i båda dokumenten. Vår förhoppning är att ni ska tycka att innehållet och upplägget är så bra att ni vill använda det som en del i planeringen av er egen kundkommunikation.

UPPROP:

"Synen på el" behöver ett namn

Vad skulle du vilja döpa projektet "synen på el" till? Tänk helt fritt på vad du skulle vilja sätta för rubrik på en branschgemensam satsning där elens värde ska kommuniceras.

Hör av dig till Malin Thorsén på Svensk Energi: malin.thorsen@svenskenergi.se

Ju förr dess bättre. Ett pris utlovas till den som kan bidra med det förlösande namnet.

Brister i marknadsföring av fastprisavtal i elområden

► Med anledning av de nya elområdena i Sverige har Konsumentverket granskat hur elhandelsföretagen marknadsför avtal med fast pris på hemsidorna.

Flertalet elhandelsföretag har frångått avtal med prisjusteringsklausul i marknadsföringen och marknadsför istället avtal med fast pris med olika priser för de fyra elområdena.

Elhandelsföretagens egna avtalsvillkor verkar inte stämma överens med marknadsföringen på webbplatserna. Villkoren har inte uppdaterats i takt med marknadsföringen.

– Det är viktigt att ”gamla” avtal och villkor rensas bort och att det tydligt framgår vad som gäller. Om elhandelsföretagen fortfarande marknadsför avtal med prisjusteringsklausul bör de vara i enlighet med Svensk Energis [branschöverenskommelse med Konsumentverket](#), säger Anders Richert, tf chef för Handel och Försäljning på Svensk Energi. Han fortsätter:

– Vi har också uppmärksammat att elhandelsföretagen baserar sina prisjusteringsklausuler på olika modeller. Kunderna kan få olika påslag på fakturan trots samma avtalsform och elområde.

CATHERINE LILLO

Litet jul-KURT

Midnatt råder, tyst det är i husen – tyst i husen
Alla sova, släckta äro ljusen – äro ljusen
Zip zap, zip zap, zippe-zippe-zip-zap
Zip, zip, zap
Se då krypa laddningar i tråden – ut i tråden
Värma, lysa rummen å förråden – å förråden
Zip zap, zip zap, zippe-zippe-zip-zap
Zip, zip, zap
Snälla bolag låtit priset vara – priset vara
Dock i media höres klagoskara – klagoskara
Zip zap, zip zap, zippe-zippe-zip-zap
Zip, zip, zap
Frågor många lura bakom knuten – bakom knuten
EU laddar, många är besluten – är besluten
Zip zap, zip zap, zippe-zippe-zip-zap
Zip, zip, zap
Kunder undra, spana efter nytta – efter nytta
Granska bolag, stanna eller flytta? – eller flytta?
Zip zap, zip zap, zippe-zippe-zip-zap
Zip, zip, zap
Branschen samlas, söka efter orden – efter orden
Elens väl må spridas över jorden – över jorden
Zip zap, zip zap, zippe-zippe-zip-zap
Zip, zip, zap
Julen nalkas, kloka äro råden – äro råden
Njut av det som kommer ut ur tråden – ut ur tråden
Zip zap, zip zap, zippe-zippe-zip-zap
Zip, zip, zap

God jul önskar KURT-redaktionen!

NYTT PÅ KURSFRONTEN

KOMPETENSUTVECKLA DIG 2012 – BLI CERTIFIERAD KUNDSERVICEMEDARBETARE!

Anmäl dig redan nu för att vara säker på att få plats på vårens kurser:

Energi, elmarknaden och allmänna avtalsvillkor

21–22 februari, Stockholm

Elmarknadens förutsättningar, aktörer och regelverk

20–21 mars, Stockholm

Effektiv kundkommunikation

28–29 mars, Stockholm

Avancerad kundkommunikation

15–16 maj, Stockholm

www.svenskenergi.se/kompetens

NYA KURS DATUM FÖR ELMARKNADSHANDBOKEN

Elmarknadens förutsättningar, aktörer och regelverk

20–21 mars, Stockholm

Leverantörsbyten och andra förändringar i

uttagspunkten

3–4 april, Stockholm

Avräkning, grundkurs

22 mars, Stockholm

Avräkning, fördjupning

14–15 november, Stockholm

www.svenskenergi.se/kompetens

KUNDSERVICEDAGARNA – PÅVERKA INNEHÅLLET

För att få ett så aktuellt och verksamhetsnära innehåll som möjligt på Kundenservicedagarna behöver vi din hjälp! Gruppen som arbetar med innehåll och form brukar ha fyra till fem telefonmöten under våren. Vi har god erfarenhet av samarbete med medlemmarna.

Anmäl dig till marie.wiklund@svenskenergi.se

NYA ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR

Under våren 2012 arrangerar vi utbildningar i Allmänna avtalsvillkor. Utbildningarna fokuserar på de förändringar som införts i villkoren. Mer information på www.svenskenergi.se/kompetens

Lågt intresse för KURT-träffar

► KURT-träffarna har gjort en liten paus under en tid. I förra numret av KURT-fattat undrade vi om det finns intresse att väcka liv i nätverket igen. 690 personer fick chansen att svara via en länk. 114 har klickat på länken och besvarat enkäten, en svarsfrekvens på 17 procent.

Vi måste tolka detta som att intresset för fortsatta KURT-träffar är lågt. Även om andelen JA-svar var 70 procent, måste vi dra slutsatsen att KURT-träffarnas bästa tid är över.

Länge leve KURT!

KUNDOFFENSIVEN handlar om att förbättra elföretagens relationer med kunderna. Vill du veta mer om hur elbranschens alla företag jobbar tillsammans i olika frågor för att föra ut branschens åsikter, eller hur vi arbetar för att tillsammans kompetensutveckla olika befattningshavare?

SVENSK ENERGI är elbranschens samlade röst som ska ta tillvara medlemmarnas och branschens intressen. På vår hemsida kan du hitta information om oss. Gå in och titta, kanske hittar du svar på flera av dina egna frågor och kan tipsa andra om oss.



www.svenskenergi.se

KURTFATTAT

Ansvarig utgivare: Kalle Karlsson
kalle.karlsson@svenskenergi.se