

## Il volto inconfondibile dell'energia

# Saluto diretto a utenti nuovi e traslocati: CKW consolida l'immagine e velocizza le domande di fornitura



Con una lettera di benvenuto e il set di trasloco della Posta, CKW crea un primo positivo contatto con il cliente.



Centralschweizerische  
Kraftwerke SA  
Täschmattstrasse 4  
6015 Lucerna

Lettere:  
Casella postale,  
6002 Lucerna

Telefono 041 249 51 11  
Telefax 041 249 52 22  
www.ckw.ch

La liberalizzazione del mercato dell'energia va avanti. Per questo CKW vuole mostrare il proprio «volto inconfondibile» nei contatti con i clienti, creando un vantaggio competitivo per il periodo che seguirà la liberalizzazione del mercato. In tale ottica risulta decisivo già il primo contatto nelle richieste di fornitura di vecchi e nuovi domiciliati. Con speciali soluzioni di comunicazione CKW trasmette una chiara immagine di operatore energetico particolarmente attento al servizio. In questo modo l'azienda punta anche a semplificare la gestione delle richieste di fornitura.

**La Centralschweizerische Kraftwerke SA (CKW)**  
CKW è l'operatore energetico leader del cantone di Lucerna. Rifornisce oltre 140'000 famiglie e aziende,

che hanno un fabbisogno complessivo annuo di corrente elettrica di quasi 4000 milioni di kilowatt/ore. Nei 115 anni della sua storia, CKW si è sempre adeguato alle esigenze dei propri clienti. E anche oggi si colloca all'avanguardia del mercato energetico, tanto nell'offerta di servizi quanto nella comunicazione con il cliente.

### La sfida

Nel comprensorio di CKW si registrano ogni anno 3000 nuovi domiciliati e 20'000 traslochi.

Nei confronti di questi clienti CKW persegue tre obiettivi:

- guadagnare la massima visibilità possibile, sin dalla richiesta di fornitura di energia, e sfruttare l'occasione per costruire la propria immagine. L'obiettivo è quello di profilarsi come operatore energetico orientato al servizio e connotarsi positivamente presso il cliente;
- far conoscere meglio i nuovi servizi ai clienti. L'esempio più importante è l'offerta di energia naturale «Regiomix», prodotta al 100% da fonti regionali rinnovabili. L'obiettivo è quello di attirare l'attenzione del maggior numero possibile di clienti sull'offerta di maggiore valore al momento della richiesta della nuova fornitura o del trasferimento della fornitura presso altro domicilio;
- mantenere l'elevato livello dei dati dei clienti. Al momento del trasloco, molti utenti dimenticano spesso e volentieri di chiedere la cessazione della fornitura o la voltura del contratto: da qui i reclami per mancata comunicazione della lettura del contatore al momento di lasciare l'abitazione. Queste pratiche rappresentano un notevole costo amministrativo per CKW e sono causa di ritardi.

Con due speciali soluzioni di comunicazione CKW mira a suscitare una prima impressione positiva nei nuovi arrivati e presso chi semplicemente trasloca.

### La soluzione per i nuovi domiciliati: il pacchetto di benvenuto CKW

Immediatamente dopo la richiesta di prima fornitura, CKW invia a tutti i nuovi domiciliati un pacchetto personale di benvenuto. Con un raffinato mailing di grande formato, corredato da foto evocative, CKW consegna ai propri nuovi clienti un'esclusiva «Guida per il tempo libero CKW» della Svizzera centrale. Volutamente il pacchetto di benvenuto non contiene



CKW invia ai nuovi clienti un raffinato pacchetto di benvenuto.

alcun elemento per la risposta: intende essere solo un omaggio per un primo positivo contatto.

#### La soluzione per chi cambia casa: il set di trasloco della Posta

Il contatto con i clienti che si spostano entro i confini del comprensorio avviene tramite un opuscolo collocato in posizione privilegiata nel set di trasloco della Posta, inviato automaticamente a chi si trasferisce e chiede la rispedizione degli invii. In questo modo il cliente riceve anche l'opuscolo di CKW, che contiene utili liste di controllo per non dimenticare nulla durante il trasloco e un modulo per comunicare la lettura del contatore e il nuovo indirizzo. In questo opuscolo il destinatario trova inoltre interessanti buoni sconto per frequentare corsi di cucina presso lo Studio CKW, una visita gratuita al Centro informazioni CKW, la manutenzione pentolame gratuita per i clienti del comprensorio di rete e tre scatoloni per trasloco CKW. Il tutto all'insegna dello slogan: «CKW trasloca con voi».

#### I vantaggi per CKW

Gli obiettivi di CKW nei confronti di nuovi domiciliati e utenti in trasloco possono dirsi raggiunti.

- Il feedback assolutamente positivo dei clienti «Energia» segnala il livello di visibilità che CKW ottiene con la propria iniziativa. L'effetto è particolarmente evidente con il set di benvenuto. Franco Matrangolo, tecnico di sviluppo prodotto e marketing: «Anche se il pacchetto non contiene un elemento per la risposta, circa il 2% dei destinatari ci contatta spontaneamente e ringrazia per l'omaggio. Addirittura in questo modo giungono anche integrazioni d'ordine».
- Cresce la notorietà dei prodotti energetici e di altri servizi CKW.
- L'opuscolo presente nel set di trasloco della Posta aiuta a semplificare il processo di richiesta della fornitura. Già alcuni mesi dopo l'introduzione CKW constata la differenza. Riferisce il signor Matrangolo: «Notiamo che più clienti in trasloco hanno presente la necessità di comunicare la variazione a CKW e provvedono per tempo. Il numero di ricerche a posteriori è diminuito».

#### Il futuro della soluzione

Thorsten Seiferth, responsabile distribuzione CKW, vede la soluzione come una pietra miliare nello sviluppo della comunicazione al cliente: «Prima del 2000 la bolletta dell'energia elettrica era l'unico contatto con i clienti. Poi abbiamo iniziato ad allegare informazioni supplementari. Con il pacchetto di benvenuto e il set di trasloco ora cerchiamo di influire consapevolmente sulla prima impressione che il cliente ha di noi. La creazione della nostra immagine tuttavia è solo all'inizio. Altre misure seguiranno. Vogliamo infatti dare a CKW, passo dopo passo, un «volto inconfondibile» che ci distingua chiaramente dalla concorrenza».

Contatti set di trasloco	20'000 all'anno
Risposta spontanea al set di trasloco	1% nel primo semestre
Contatti set di benvenuto	3000 all'anno

Per ulteriori informazioni sui mailing indirizzati e sul set di trasloco della Posta:

[www.posta.ch/marketingdiretto](http://www.posta.ch/marketingdiretto) > Nazionale > Mailing indirizzati

[www.posta.ch/servizio-traslochi](http://www.posta.ch/servizio-traslochi) > Set di trasloco