



Tradiční vs. netradiční komunikace v energetické společnosti E.ON

Pavλίna Jandová

Konference Marketing TREND, Praha, 19. 5. 2011

Energetická skupina E.ON Czech v číslech (2009)

A map of Europe with the borders of various countries shown in white. The Czech Republic is highlighted in red, located in the central-eastern part of the continent.

Obrat (mil. Kč)	46 384
EBIT (mil. Kč)	5 374
Zaměstnanci (počet)	2 708
Zákazníci (elektrina a plyn) - počet	1 520 157
Odbyt elektřiny (GWh)	13 646
Délka vedení elektřiny (km)	65 323
Odbyt plynu (GWh)	4 040
Délka vedení plynu (km)	4 352

Několik známých faktů o energii

- Podobnost s trhem mobilních operátorů či bankovních služeb
- (Starost o) energie nestojí v centru zájmu zákazníka
- Široká cílová skupina
- Složitý systém nákupu energií
- Na trhu několik hlavních (a vedlejších) hráčů
- Liberalizace trhu = možnost změny dodavatele
- Pomalá migrace spotřebitelů ... ?
cca 10 % zákazníků $\approx$ 20 tis. ročně vs. 1 tis. před rokem ... !

NEJSME **e on**l.
ČEZ JE LEVNĚJŠÍ!

„Energetika je na pokraji revoluce...!“

(M. Fehn, jednatel E.ON Česká republika)



Komunikace ve společnosti E.ON

1/ Korporátní komunikace

2/ Marketingová komunikace

Imageové a strategické projekty

EnergiePlus+
powered by **e-on**



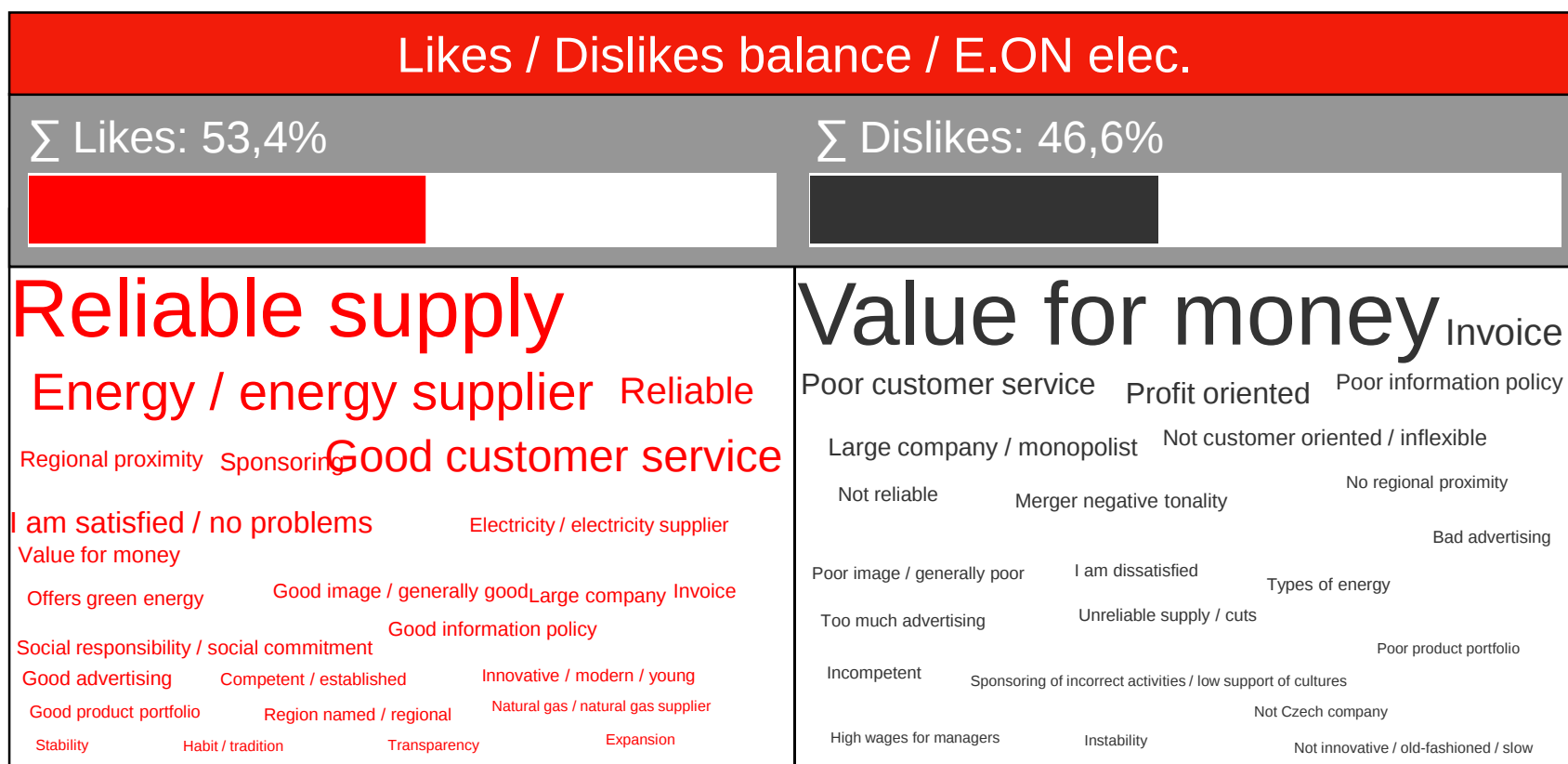
Sponzoring



Produkty a služby

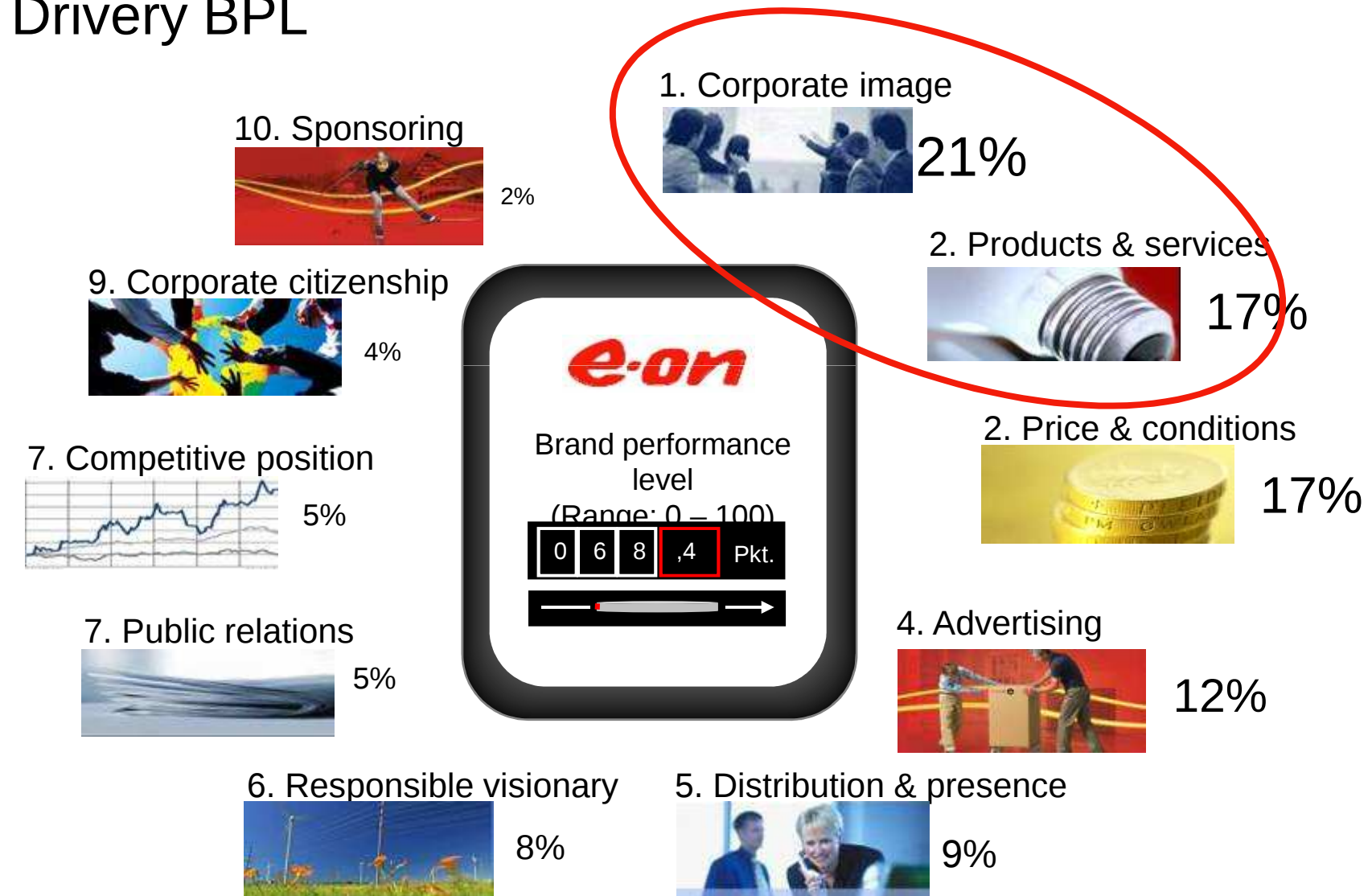


Když se řekne... E.ON?



What do you appreciate or like most / least or dislike about ...? Please mention anything that comes to mind.
 The font size expresses the relevance of the likes / dislikes
 Unaided question / Multiple answers possible; likes / dislikes – ratio in percentage

Drivery BPL



Co komunikujeme

1/ značku

Podpora loajality

Emocionální rozhodování

CSR

Témata:

Energetická efektivita

Sponzoringové projekty

2/ **produkty a služby**

Relevantní nabídka/obsah

Racionální rozhodování

Témata:

Ceny

Jednotlivé produktové řady

Dodatečné služby

„Dobrý partner dává více než energii...“



Produktová komunikace včera



Ceník

dodávky elektřiny z obnovitelných zdrojů
E.ON Energie, a.s.

pro zákazníky kategorie D
- Domácnosti

Produktová řada EkoElektřina



Platnost od 1. 1. 2011



Ceny dodávky elektřiny v produktu Jistota elektřina

Od 1. 1. 2012 do 31. 12. 2012 je dodávka elektřiny pro domácnosti, které si sjednaly produkt **Jistota elektřina** účtována ve standardních produktech dodávky podle níže uvedených cen.

Ceny dodávky		
Standardní produkt	Stálý plat (Kč/měsíc)	Spotřeba ve VT (Kč/MWh)
E.ON ElektřinaKlasik		
	48	1 448
	58	1 738
E.ON ElektřinaAku		
	48	1 825
	58	2 190
E.ON ElektřinaKombi		
	48	1 998
	58	2 398
E.ON ElektřinaPřímotop		
	48	1 912
	58	2 294
E.ON ElektřinaVíkend		
	48	1 929
	58	2 315

- Černé uvedené ceny jsou bez DPH a daně z elektřiny
- Šedé uvedené ceny jsou včetně DPH 20 % a jsou pouze orientační.
- VT - vysoký tarif, NT - nízký tarif

E.ON Energie, a.s.
F. A. Gerstnera 215/1/6 370 49 České Budějovice

Zákaznická linka T 840 111 333
Poruchová služba - elektřina T 800 22 55 77
Poruchová služba - plyn T 1239

info@eon.cz
www.eon.cz

Stručný přehled cen za distribuci a dodávku zemního plynu pro maloodběratele platnost od 1. 1. 2011, ceny jsou uvedeny bez DPH

Stručný přehled cen za distribuci a dodávku zemního plynu pro maloodběratele											
Spotřeba		Cena za distribuci				Cena dodávky plynu				Cena celkem	
MWh/rok	mm	Pouze pro orientaci	Pevná cena za spotřebovaný plyn	Pevná cena za služby operátora	Pevná roční cena za servis rezervovanou pevnou kapacitu	Stálý plat za příslušnou kapacitu	Jednotková nákupní cena za denní rezervovanou kapacitu	Jednotková nákupní cena za denní komerční cenu	Stálý plat za dodávku	Daň ze zemního plynu	Pevná cena za spotřebovaný plyn celkem
Kč/měsíc	Kč/měsíc	Kč/měsíc	Kč/měsíc	Kč/měsíc	Kč/měsíc	Kč/měsíc	Kč/měsíc	Kč/měsíc	Kč/měsíc	Kč/měsíc	Kč/měsíc
do 189	0 - 189	577,30	1,10		56,33	86,160	25,00	30,60	1 439,30		81,33
189 - 756	191 - 771	396,76	1,10		76,95	696,60	63,00	30,60	1 034,44		199,95
756 - 15	772 - 1 429	364,44	1,10		100,91	668,60	176,00	30,60	934,34		276,91
15 - 20	1 430 - 1 905	248,70	1,10		126,35	668,60	176,00	30,60	918,40		302,35
20 - 25	1 906 - 2 380	244,27	1,10		150,25	668,60	176,00	30,60	913,07		326,25
25 - 30	2 381 - 2 857	237,67	1,10		172,82	668,60	176,00	30,60	907,37		348,82
30 - 35	2 858 - 3 333	235,11	1,10		196,39	668,60	332,00	30,60	904,81		328,39
35 - 40	3 334 - 3 809	233,93	1,10		216,17	668,60	332,00	30,60	903,63		548,17
40 - 45	3 810 - 4 286	232,57	1,10		239,26	668,60	332,00	30,60	902,27		571,24
45 - 50	4 287 - 4 762	229,02	1,10		269,78	668,60	332,00	30,60	898,72		601,78
50 - 55	4 763 - 5 238	228,03	1,10		294,85	668,60	332,00	30,60	897,73		626,85
55 - 60	5 239 - 5 714	227,66	1,10		327,54	668,60	332,00	30,60	897,36		659,54
60 - 65	5 715 - 6 190	221,67	1,10	109 876,04		111 591,00	659,60	30,60	862,17	221 467,04	
65 - 70	6 191 - 6 666	201,67	1,10	109 876,04		111 591,00	659,60	30,60	854,17	221 467,04	
70 - 75	6 667 - 7 142	201,67	1,10	109 876,04		111 591,00	659,60	30,60	854,17	221 467,04	

*) Příklad cen za distribuci a dodávku zemního plynu, pokud odběratel nemá povolení k natýkání plynu odebíraného od dané dílny č. 380 220075b. Tento přehled cen obsahuje ceny za distribuci dle Cenového rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. 3/2010 ze dne 29. listopadu 2010, o cenách plynu a dále ceny za dodávku zemního plynu dle ceníku platného k 1. 1. 2011.

Příklad výpočtu

Vstupní veličiny: zákazník odebrá plyn v Českých Budějovicích, kde je nadmořská výška 393 m.n.m., atmosférický tlak vzduchu 96788, koeficient přepočtu při umístění plynoměru uvnitř budovy tedy číslí 0,975; spalné teplo objemové za období roku 2010 předpokládáme 0,01063 MWh/m³; spotřeba zemního plynu v roce 2010 bude 2 300 m³.

Výpočtový vzorec:

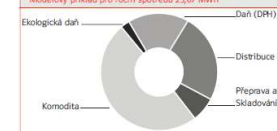
spotřeba x koeficient přepočtu x spalné teplo x cena plynu + stálý plat x počet měsíců + daň ze zemního plynu

Příklad výpočtu celkové ceny zemního plynu									
Období	Spotřeba	Koeficient přepočtu	Spalné teplo	Počet	Cena plynu	Počet měsíců	Stálý plat	Daň ze zemního plynu	Celkem
	m³		MWh/m³	MWh	Kč/MWh		Kč	Kč	Kč
1. 1. - 31. 12.	2 300	0,975	0,01063	23,84	913,97	12	326,25	729,00	26 431,65
Celkem	2 300			23,84		12	729,00		26 431,65

E.ON Zákaznická linka T 840 111 333
www.eon.cz

Stožení ceny zemního plynu

Modelový příklad pro roční spotřebu 23,67 MWh



Roční náklady na Vaši spotřebu zemního plynu se skládají z ceny za dodanou energii zemního plynu, ze stálého platu za přístavovou kapacitu, z distribuce plynu, z přepravy plynu, ze skladování plynu a ze zákonných daní a odvodů.





Produktová komunikace dnes

Produktová řada Trend

Produktová řada Trend24

Produktová řada Eko

Online prodej

Produktová nabídka Benefit

Produktová nabídka Jistota elektřina / plyn

...

Zákazníci energetické společnosti E.ON budou mít od ledna o 7 procent levnější plyn

S opožděním, ale jistě velice vítaným Ježíškem přichází od 1. ledna 2011 energetická společnost E.ON. Svým zákazníkům z řad domácností a malooběratelů totiž nabídne o 7 % nižší cenu plynu. Podle místopředsedy představenstva E.ON Energie, a.s. Jiřího Šimky stojí za snížením cen pro zákazníky dva hlavní důvody. „Tím prvním je, že jsme začali plyn kupovat z více zdrojů, čímž jsme mezi našimi dodavateli vytvořili konkurenční prostředí, které se promítlo ve výhodnějších cenách,“ vysvětlil Šimek. Druhým důvodem pak je pokles světových cen plynu z důvodu jeho přebytku. Na trhu s plynem v České republice tak bude E.ON v příštím roce patřit mezi nejlevnější dodavatele. Běžná domácnost odeírající plyn od E.ON na tom bude v průměru ročně zhruba až o tři tisíce korun lépe než u dražší konkurence.

I nezávislí odborníci se domnívají, že by stanovená cena nemusela být jen „novoročním hitem“, „Cena zemního plynu na světových trzích nyní v dlouhodobějším průměru spíše klesá. Takže E.ON, který může nakupovat plyn na energetických burzách v takzvaných spotových kontraktech, je schopen dosáhnout snížení ceny pro koncové spotřebitele“, vysvětluje Markéta Šichtařová z nezávislé analytické společnosti Next Finance. Až odezní studené počasí, může spotová cena na světových trzích dále klesnout anebo přinejhorším stagnovat. „V nejbližších měsících se totiž očekává zvýšení nabídky plynu především z oblasti Perského zálivu. Pokud tedy nedojde na světových finančních trzích ke zcela nečekanému zemětřesení, je velmi reálné předpokládat, že E.ON dokáže udržet stejnou koncovou cenu i ve druhém kvartále roku 2011,“ domnívá se Šichtařová.

Modelový výpočet - srovnání celkových ročních plateb



Modelový výpočet je proveden pro zákazníka, který používá zemní plyn pro ohřev vody a otop v rodinném domku, spotřeba 25 MWh ročně, distribuční území JPM Net, s. r. o. Plynový byt byl použit ceny ze standardních ceníků pro domácnosti pro rok 2010 měrná k 3. 12. 2010. Celková platba zahrnuje cenu za odebraný plyn, distribuci a služby obchodu. Veškeré ceny jsou uvedeny včetně DPH.

Dobry partner dava vice nez energii...



domáci plnička na plyn
+ za 1 Kč

Dobry partner dava vice nez energii...
Změňte spolu s námi svět, tankujte doma

Kupte si nyní Mercedes Benz B180 NGT (na plynový pohon) a uzavřete s námi smlouvu o dodávce zemního plynu. Získáte akční slevu 5 % na nákup automobilu a domácí plnicí stanici CNG, kterou lze snadno připojit na současný rozvod plynu do vašeho rodinného domu, za 1 korunu!

Pilotní nabídka je určena našim zákazníkům z řad domácností, je limitována počtem 10 vozidel a platí do 31. 12. 2010. Více na www.mercedes-benz.cz a www.energieplus.cz v sekci Alternativní energie.

www.eon.cz



Dobry partner dava vice nez energii...

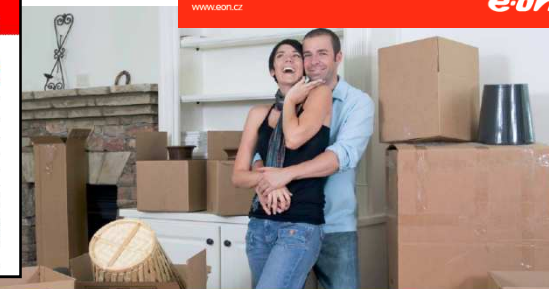
E.ON Energie + Bonus

Program plný výhod nabitých energií

Nový zákaznický program E.ON Energie+Bonus je tady! **Výhody plné energie máme pro všechny naše zákazníky.** Chcete ušetřit na úsporných spotřebičích, načerpat energii na cestách nebo si dobít energii adrenalinovými zážitky?

Stačí jen být našim zákazníkem a výhody na www.eon-energieplusbonus.cz jsou vaše!

www.eon-energieplusbonus.cz
www.eon.cz



Dobry partner dava vice nez energii...

Nová adresa,
staří známí.





Retenční kampaň Trend24

„Snížili jsme pro Vás cenu elektřiny na 2 roky“

E.ON Energie, a. s.
F. A. Gerstnera 2151/6
370 49 České Budějovice

www.eon.cz
info@eon.cz
E.ON Zákaznická linka 840 111 333

České Budějovice, 15. březen 2010

Snížili jsme pro Vás cenu elektřiny na 2 roky.

Nová produktová řada Trend24

platte méně již od dubna - až o 10 % nižší cena elektřiny - garance ceny po dobu 24 měsíců

Vážení zákazníci,
nabízíme Vám možnost snížit Vaše náklady za spotřebovanou elektřinu. Prostřednictvím produktů řady Trend24 Vám **garantujeme výhodnou cenu za dodávku elektřiny na období příštích 24 měsíců**, nemusíte se tedy obávat neočekávaného a nepříznivého vývoje cen energií.

Produktová řada Trend24:

- Již od 1. dubna 2010 můžete platit cenu za dodávku elektřiny **až o 10 % nižší** oproti standardním produktům (v závislosti na konkrétním tarifu)
- Například v rodinném domě s roční spotřebou elektřiny 10 MWh **ušetříte 1 965 Kč***
- Tuto cenu Vám **garantujeme** ve stejné výši **po dobu 2 let**
- Pro prvních 500 zákazníků, kteří uzavřou smlouvu na produkt řady Trend24, máme připraven **dárek - mp3 hudební přehrávač, originální iPod shuffle**

Neváhejte a přejděte na produkty řady Trend24!

Využijte tuto atraktivní nabídku, která platí pouze do **31. března 2010** a je limitována pro prvních **50 000 zákazníků**.

Podepište oba výtisky Vaší nové Smlouvy o sruzených službách dodávky elektřiny a v přiložené obálce je odešlete. Kopii platné uzavřené smlouvy Vám zašleme zpět. **Již od 1. dubna 2010 budete platit méně!**

Pro více informací navštivte www.eon.cz, napište na email info@eon.cz nebo zavolejte na **E.ON Zákaznickou linku 840 111 333**.

Věříme, že Vás naše nabídka zaujme a že zůstanete našim spokojeným zákazníkem.

Ing. Radek Fiser,
Vedoucí Kompetenčního centra, E.ON Energie, a. s.

*) Porovnání produktů E.ON ElektřinaTrend24Aku a E.ON ElektřinaAku, distribuční sazba D 26d, úspora za 24 měsíců, částka včetně DPH

E.ON Energie, a. s., F. A. Gerstnera 2151/6, 370 49 České Budějovice

Atraktivní nabídka pro naše zákazníky:
Snížili jsme pro Vás cenu elektřiny na 2 roky!

Hlavní strana

e-on

Snížili jsme pro vás cenu elektřiny na 2 roky

Nová produktová řada Trend24

- platíte méně již od 1. dubna
- až o 10% nižší cena za dodávku elektřiny oproti standardním produktům
- garance této ceny po dobu následujících 24 měsíců

Neváhejte a přejděte na produkty řady Trend24 – nabídka platí pouze do 31. března a pro prvních 50 000 zákazníků!



iPod Shuffle pro prvních 500

Hlavní strana

Neváhejte a přejděte na produkty řady Trend24 – nabídka platí pouze do 31. března a pro prvních 50 000 zákazníků!



iPod Shuffle pro prvních 500 zákazníků s novou smlouvou na produkt řady Trend24

Navštivte stránky:
www.eon.cz
 nebo napište na:
info@eon.cz
 nebo volejte E.ON Zákaznickou linku:
[840 111 333](tel:840111333)

Hlavní strana

Neváhejte a přejděte na produkty řady Trend24 – nabídka platí pouze do 31. března a pro prvních 50 000 zákazníků!



iPod Shuffle pro prvních 500 zákazníků s novou smlouvou na produkt řady Trend24

Volat
+420840111333?

Ano

E-mail
 1 kB

Komu **info@eon.cz**

Kopie

Předm. **Zadost o kontakt z mobilni kampane**

Volby **Zavřít**



**Snížili jsme pro vás
cenu elektřiny
na 2 roky.**

Platíte až o 10 % méně*
za dodávku elektřiny
již od 1. dubna!

e-on

Zavolejte na
E.ON Zákaznickou linku 840 111 333
a sjednejte si produkty Trend24!

Nová produktová
řada **Trend24**

Nabídka platí
pouze do 31. března

www.eon.cz E.ON Zákaznická linka
info@eon.cz 840 111 333

*v závislosti na konkrétním tarifu a distribuční sazbě zákazníka



Akviziční kampaň **Sezóna plyn** „Zafixujte si cenu zemního plynu“



Dobrý partner dává více než energii...

Energetická společnost E.ON působí v České republice více než 10 let a pečuje o 1,5 milionu zákazníků. Připojte se k nám i Vy!

Získejte výhodnou a fixní cenu zemního plynu na celou topnou sezónu s produktem Sezóna plyn!

**zafixujte si
cenu zemního plynu**

e-on

**proč fixovat
s námi?**

Protože s energetickou společností E.ON zkrátka jen získáte:

- ✓ Získáte výhodnější cenu v porovnání s tradičním dodavatelem zemního plynu ve Vašem regionu. Například při vytápění domu s roční spotřebou 25 MWh ušetříte až 2 181 Kč*.
- ✓ Získáte fixní cenu zemního plynu na celou topnou sezónu 2011/2012 - tj. do 30. dubna 2012. Budete tak vždy schopni přesně stanovit výši svých nákladů na spotřebu plynu.
- ✓ Získáte smlouvu na dobu určitou s možností jejího automatického prodloužení.
- ✓ Získáte bonus 500 Kč za uzavření smlouvy! Ten vám bude započten jako sleva z platby za dodávku zemního plynu v rámci nejbližšího vyúčtování (faktury) po zahájení dodávky zemního plynu od společnosti E.ON.
- ✓ Získáte dodávku zemního plynu od spolehlivého dodavatele energií, energetické společnosti E.ON. V České republice působí skupina E.ON již 10 let a zemním plynem a elektřinou zásobuje více než 1,5 milionu zákazníků.
- ✓ Získáte další služby a výhody, které společnost E.ON svým zákazníkům nabízí.
- ✓ Navíc: Nehradíte žádné poplatky za uzavření smlouvy a veškeré záležitosti spojené s přechodem ke společnosti E.ON vyřídíme bez problémů za Vás.

*Jedná se o modelový výpočet pro zřetelnost, který předpokládá: plyn pro ohřev vody a otop v mělkém domě, a měrná spotřeba plynu 25 MWh. Pro výpočet byly použity ceny za standardní měrné spotřeby E.ON Energy, VČE DAP a JAP pro domácnosti pro rok 2011: plyn 6,3 a 6,3015 Kč/MWh, elektřina 13,5 Kč/kWh.

Více informací o produktu Sezóna plyn naleznete na internetových stránkách www.eon.cz nebo nás můžete kontaktovat na telefonním čísle 844 202 203 či emailu plyn@eon.cz.

e-on

www.eon.cz

**zafixujte si
cenu zemního
plynu**





Preventivní kampaň „Nenechte se nachytat!“





Nepotřebujeme nekalé praktiky k tomu, abychom si Vás získali.

Ne všichni obchodníci s energií si ale zaslouží Vaši důvěru.

O tom vědí své někteří naši zákazníci, kteří se s nimi již setkali.

Bohumír Zábilka, důchodce z Počátků

Pan Zábilka se s podvodníky potkal, když si opíral o čísta z jeho elektromotru a řídil, že spolupracuje se společností E.ON. Dál se s nimi do řeči a podepsal papír, že bude pro E.ON zaplňovat technické záležitosti, jaké bylo jeho griekapem. Když zjistil, že podepsal smlouvu s neznámou společností, která si tímto také začíná elektřinou účtovat. Vy se nedějte oklamat a více si raději nekomunikujte a klidně přecházejte.

Nepotřebujeme nekalé praktiky k tomu, abychom si Vás získali.

Marie Čejková z Jihlavy

Že je navštívil podvodník, došlo paní Čejkové, až když podepsala smlouvu. Muž za jejími dveřmi se vydával za zástupce E.ONu a chtěl vidět faktury za elektřinu. Maruše se to nezdálo, tak zavazovala na E.ON Zákaznickou linku a zjistila, že nikdo takový v ní není. Buďte opatrní, jako oni a raději si více prověřte.

Renata Čechová z Českých Budějovic

U dveří rodící paní Čechové se jednou objevil muž s nabídkou levnější elektřiny, který se vydával za zástupce E.ONu a chtěl vidět faktury za elektřinu. Maruše se to nezdálo, tak zavazovala na E.ON Zákaznickou linku a zjistila, že nikdo takový v ní není. Buďte opatrní, jako oni a raději si více prověřte.

Pokud si budete chtít cokoli ověřit nebo se o nějakou poradu, nevěstejte a kontaktujte E.ON, neboť dovedeme elektřinu a zemního plynu.

Rádi Vám poradíme. Stačí zavolat na E.ON Zákaznickou linku 840 111 333.

e-on



Online kampaň Produktová řada Online

e-on Produktová řada Online

Úvodní strana O nás Produkty Online Jak objednat Často kladené dotazy Novinky Kontakt

Spočítejte si úsporu z ceny zemního plynu

Kalkulačka pro domácnosti a firmy

Vyberte kraj:

Vyberte okres:

Vaše aktuální měsíční záloha v Kč (včetně DPH)

Neznám svou měsíční zálohu →

Odlehčete svým účtům!

Ušetřete na účtech za zemní plyn s novou produktovou řadou Online.

Poradíme vám

Zákaznická linka **844 202**

E-mail: online@e-on.cz

Přejete si, abycl ozvali my vám? nám na sebe kontaktujte

Jméno a příjmení:

Telefon:

Poznámka:

e-on Spočítejte si svoji úsporu.

e-on

Dobrý partner dává více než energii...

Závěr

- I elektřina / plyn jsou jen zboží
- Primárně je nutné zaujmout prostřednictvím tradičního média
- Následné kreativitě se meze nekladou 😊



Děkuji za pozornost.

pavlina.jandova@eon.cz