

# ZIELGRUPPENANSPRACHE DER



# WAS IST EIN DIGITAL NATIVE

Als **digital native** wird eine Person bezeichnet, die in das digitale Zeitalter hineingeboren wurde und dadurch sehr versiert mit den digitalen Technologien umgeht.

Als Gegenpart existiert der Begriff des **digital immigrant** für jemanden, der diese Welt erst im Erwachsenenalter kennengelernt hat.



# GENERATIONEN IM ÜBERBLICK

	Maturists (geboren vor 1945)	Baby Boomers (1945 – 1960)	Generation X (1961 – 1980)	Generation Y (1981 – 1995)	Generation Z (nach 1995 geboren)
Prägende Erfahrungen	Zweiter Weltkrieg Rationierungen Starr definierte Geschlechterrollen Rock'n'Roll Kernfamilie Festgelegtes Frauenbild	Kalter Krieg Wirtschaftswunder Swinging Sixties Mondlandung Jugendkultur Woodstock Familienorientierung Zeitalter der Teenager	Ende des Kalten Kriegs Mauerfall Reagan – Gorbatschow Thatcherismus Live Aid Der erste PC Anfänge mobile Technologie Schlüsselkinder Zunahme von Scheidungen	Terroranschläge 9/11 Playstation Social Media Invasion im Irak Reality TV Google Earth	Wirtschaftlicher Abschwung Erderwärmung Globalisierung Mobile Devices Energiekrise Arabischer Frühling Eigene Medienkanäle Cloud Computing Wikileaks
Anteil an arbeitender Bevölkerung in % (in UK)	3%	33%	35%	29%	
Ziel	Eigenheim	Jobsicherheit	Work-Life-Balance	Freiheit und Flexibilität	Sicherheit und Stabilität
Haltung zu Technologie	Weitgehend uninteressiert	Erste IT-Erfahrungen	Digital Immigrants	Digital Natives	„Technoholics“ abhängig von der IT, nur begrenzte Alternativen
Haltung zu Karriere	Lebenslange Jobgarantie	Karriere im Unternehmen, wird von den Angestellten mitgestaltet	Karriere bezieht sich auf den Beruf, nicht mehr auf den Arbeitgeber	Digitale Unternehmer Arbeit „mit“ Organisationen, nicht „für“ Organisationen	Multitasking-Karriere Übergangsloser Wechsel zwischen Unternehmen und „Pop-up“-Business
Typisches Produkt	 Auto	 Fernseher	 PC	 Tablet / Smartphone	Google Glass Nanocomputer 3-D-Drucker Fahrerlose Autos
Medien Kommunikation	 Brief	 Telefon	 E-Mail und SMS	 Text oder Social Media	Mobile oder in die Kleidung integrierte Kommunikationsmedien
Bevorzugte Kommunikation	 Face-to-Face Meetings	 Face-to-Face, zudem Telefon und E-Mail	 Text Messaging oder E-Mail	 Online und Mobile (SMS)	 Facetime

# INFORMATIONSBESCHAFFUNG

mobile first

**social media**

kompetente Beratung

**one stop shopping**

**on demand**

relevant und authentisch

smart

bei Entscheidung oft persönlich

# KOMMUNIKATIONS- & KAUFVERHALTEN

## **Annahme 1: Digital Natives lieben Online-Shopping**

Die Digital Natives nutzen überproportional oft das Internet, New Media, Apps und Gadgets und verwenden die „neuen“ Kanäle überwiegend für den Kauf von Waren und Dienstleistungen. Dabei nutzen sie Smartphone und PC, um Berichte und Bewertungen zu lesen und sich bestmöglich über Produkte und Leistungen zu informieren.

## **Annahme 2: Digital Natives mangelt es an Loyalität**

Digital Natives ist Markentreue nicht wichtig. Sie kaufen dort, wo es am einfachsten und günstigsten ist.

# PRAXISREPORT





# AllgäuStrom Starter

Meine erste-eigene-Bude Energie



- Demographischer Wandel
  - Ø Alter der AÜW Kunden liegt aktuell bei 54 Jahren
  - Ø Alter der Bevölkerung nimmt weiter zu
- Großer Anteil an jungen Kunden ist in der Grundversorgung (38%)
- Hohes Gefährdungspotenzial in der GV
- für junge Menschen hatten wir kein attraktives Angebot.

## Der flexible Strom für alle bis 27

### ...und wann startest Du?

Im AllgäuStrom Starter steckt mehr als nur günstiger Strom drin!  
Denn mit dem neuen AllgäuStrom Starter punkten die Jungen Kunden gleich mehrfach und sichern sich folgende Vorteile:

- **monatlich kündbar**
- auf Wunsch im ersten Jahr Ökostrom-Upgrade gratis
- inklusive **StarterGeschenk** nach Wahl:  
Spätzle-Hobel von RÖSLE, 15€ Gutschein für Cambomare, Wonnemar, Aquaria oder Big Box Kempten.
- Preisgarantie 2 Jahre  
(Ausgenommen sind Änderungen von Steuern, Abgaben und sonstigen hoheitlich auferlegten Belastungen.)

# AllgäuStrom Starter

## Startergeschenk bei Vertragsabschluss



### Startergeschenk zur Auswahl:

- Spätzlehobel von RÖSLE aus Marktoberdorf
- 15 € Wertgutschein für eines der Freizeitbäder:
- 15 € Wertgutschein für die bigBOX Allgäu

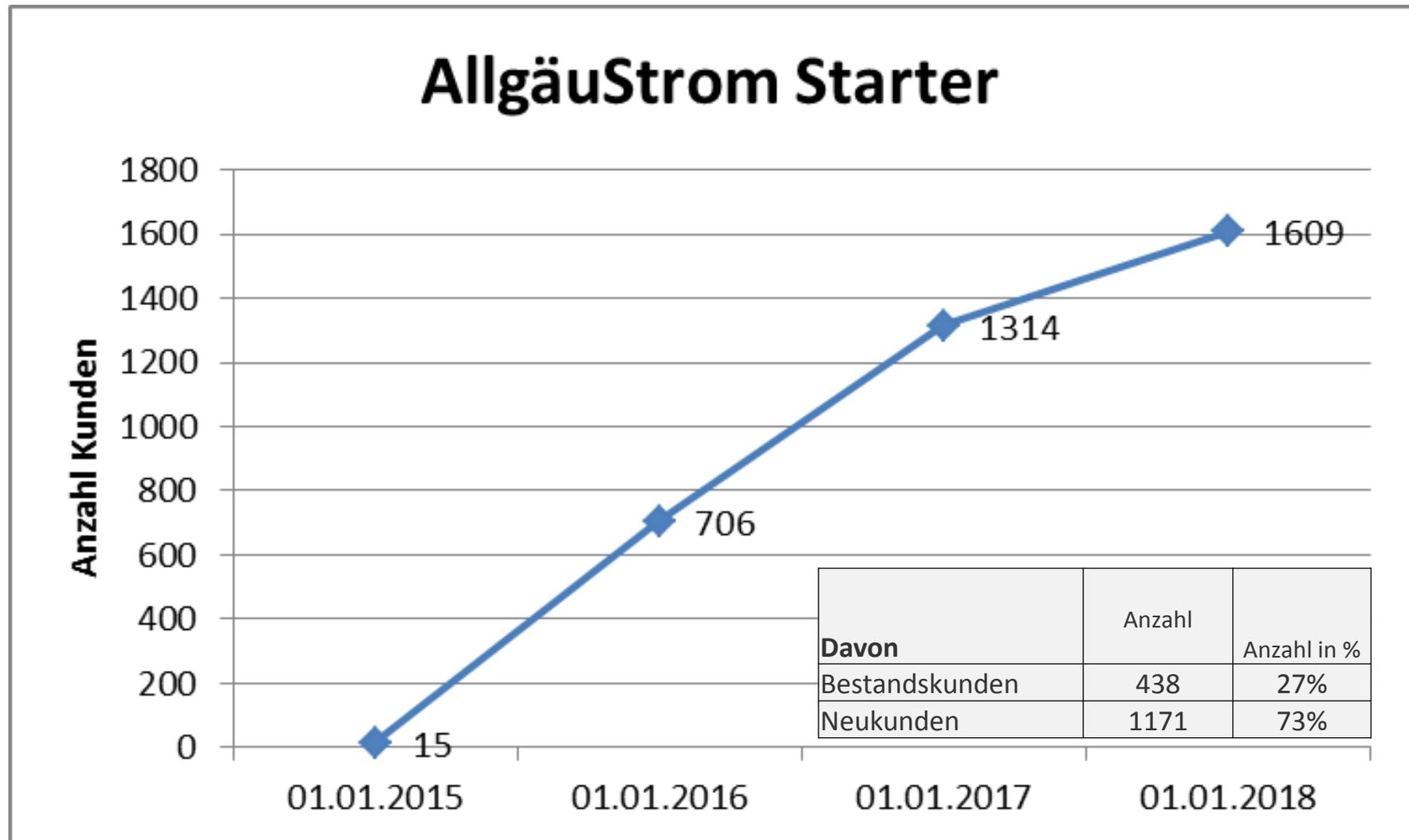


Startergeschenke - Stand: 16.05.2018	
Geschenk	Anzahl
STARTER - Spätzlehobel	284
STARTER - Cambomare	193
STARTER - BigBox	117
STARTER - Wonnemar	67
STARTER - Aquaria	31
<b>Gesamt</b>	<b>691</b>



# AllgäuStrom Starter

## Entwicklung der Kunden



## Bewerbung erfolgt auf folgenden Kanälen

### 1. Webseite [aew.de/starter](http://aew.de/starter)

Online Produktrechner mit Online-Abschluss. VB wird per Mail versendet, „Gutschein“ für das Startergeschenk geht mit Mail raus. Quote der Abholungen liegt bei 50% - IM KUNDENCENTER!

Anzahl der Online-Abschlüsse liegt bei nahezu 0%!

### 2. KEINE Tageszeitungen und klassischen Anzeigen!

Ausnahmen sind „Special Interest-Magazine“ – Hochschulzeitungen, etc...

### 3. Zielgruppenrelevante Veranstaltungen und Events

Das Produkt wird via Sponsoring und Promotion dort präsentiert, wo die Zielgruppe sich ausgelassen aufhält: Mensapartys am Campus, Studenten-Aktionen mit dem Theater, Stadtfest, Hochschulkino, KultSlam, etc...

### 4. Postkarten-Mailing für Bestandskunden

Handgeschriebene Postkarte an alle Bestandskunden unter 26 Jahre, Responsequote über 20 % Abschlüsse.

# IMPRESSIONEN



# IMPRESSIONEN



# IMPRESSIONEN



**Meine erste-eigene-Bude Energie**

natürlich bei:  
**AÜW**

Der flexible Strom für alle bis 27

- ⊙ monatlich kündbar
- ⊙ auf Wunsch erstes Jahr Ökostrom-Upgrade gratis
- ⊙ inklusive StarterGeschenk

[allgäustrom-starter.de](http://allgäustrom-starter.de)

**AllgäuStrom Starter**



**Meine erste-eigene-Bude Energie**

natürlich bei:  
**AÜW**

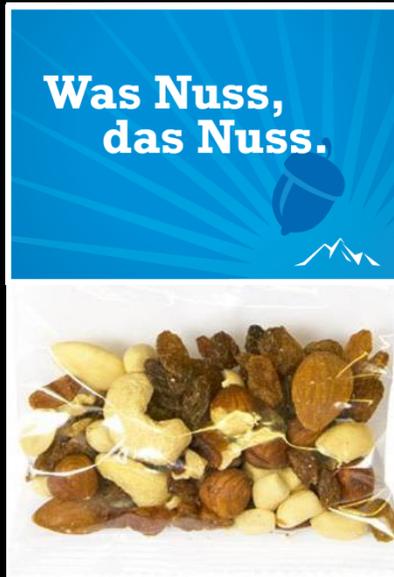
Der flexible Strom für alle bis 27

- ⊙ monatlich kündbar
- ⊙ auf Wunsch erstes Jahr Ökostrom-Upgrade gratis
- ⊙ inklusive StarterGeschenk

[allgäustrom-starter.de](http://allgäustrom-starter.de)

**AllgäuStrom Starter**

# MERCHANDISE



### Allgäuer Kässpätzzen für vier Freunde



**Das brauchst du:**

- 500g** Mehl
- 5** Eier
- 1/8l** Mineralwasser
- 1Tl** Salz
- 300g** geriebener Käse (z. B. Allgäuer Bergkäse und/oder Emmentaler)
- 3-4** Zwiebeln
- Salz, Pfeffer, Butter

**TIPP:** würziger wird die Käsemischung mit ca. 50 g Allgäuer Weißlacker oder Romadur

Backrohr vorheizen (ca. 100° C), Auflaufform vorwärmen. Wasser aufsetzen, zum Kochen bringen und salzen. Zwiebeln würfeln oder in dünne halbe Ringe schneiden. In reichlich Butter bei mittlerer Hitze goldbraun anbraten. Mehl, Eier, Salz und Wasser zu einem zähflüssigen Teig verarbeiten. Wenn er »Blasen« wirft, ist er fertig. Den Teig portionsweise in kochendes Salzwasser hobeln. Die Spätzle kurz aufkochen – wenn sie an der Wasseroberfläche schwimmen, abschöpfen. In die vorgewärmte Auflaufform eine Lage Spätzzen, darauf eine Lage geriebenen Käse verteilen und beides wiederholen, bis der Teig verbraucht ist. Wenn alle Spätzzen in der Auflaufform sind, mit Salz und Pfeffer würzen, mit etwas zerlassener Butter übergießen und kurz durchmengen. Dann gegebenenfalls ins warme Backrohr stellen, bis der Käse verlaufen ist. Zwiebeln auf den Kässpätzzen verteilen und servieren.

Guten Appetit wünscht euch



# UNSERE ERFAHRUNGEN

## **Erfahrung zu Annahme 1: Digital Natives lieben Online-Shopping**

Nahezu ALLE Vertragsabschlüsse geschehen offline über einen Vertrag mit Unterschrift und schriftlicher Vertragsbestätigung. Auch die Kommunikation erfolgt bei Bedarf telefonisch oder per Mail mit dem Kundencenter.

Das Starter-Geschenk wird ohne „Protest“ im Kundencenter persönlich abgeholt. Auch die Bewerbung erfolgt überwiegend in Offline-Kanälen, wenn auch nicht in den „Klassischen“

## **Erfahrung zu Annahme 2: Digital Natives mangelt es an Loyalität**

Knapp 100% der AllgäuStrom Starter Kunden, die mit dem 28. Geburtstag aus dem Produktfallen und weiterhin in unserem Versorgungsgebiet wohnen, entscheiden sich für das angebotene Folgeprodukt (i.d.R. AllgäuStrom Garant).

Das deutet darauf hin, dass Digital Natives einer Marke durchaus treu sein können, wenn sie sich wohl fühlen und das Gefühl bekommen, von der Marke geschätzt und richtig behandelt zu werden.

Gen Y?



# WERTE DER DIGITAL NATIVES

Fähigkeiten wertbringend einsetzen

**Individualität**

**Authentizität**

Liebe, Spaß und Lebensfreude

**smart**

**Verantwortungsbewusstsein**

Arbeit darf Spaß machen

Gemeinwohl

**Eine neue Zeit, erfordert neue Wege**

# **EIN STROMPRODUKT IST NETT WIRD ABER AUF DAUER NICHT REICHEN!**

Auf Grund der Einstellung und der Werte der Digital Natives, wird sich die Gen Y stärker in die Themen einbringen, die sie betreffen.

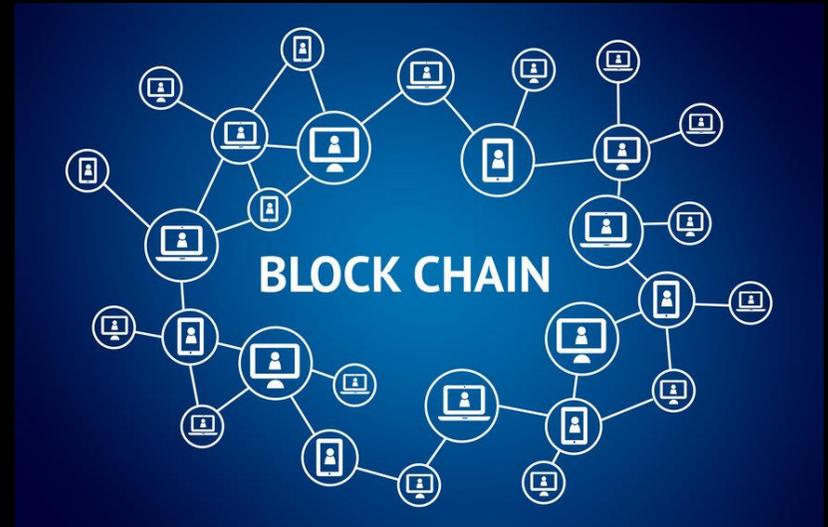
Politikverdrossenheit und das schnelle Geld sind nicht die Ansprüche dieser Generation. Sie übernehmen Verantwortung, wollen verstehen und engagieren sich wertbringend.

# NEUE WEGE

Dieser gesellschaftliche Wandel stellt unsere Branche (wie auch viele andere) vor neue Herausforderungen:

Es braucht neue Dienstleistungsprodukte, die den geänderten Bedürfnissen & Erwartungen der Gen Y entsprechen. Im Fokus steht dabei die authentische „Inszenierung“ von Erlebnissen.

# IDEEN UND ANREGUNGEN FÜR DIE ANSCHLIESSENDE DISKUSSION



## Start-up/ Entrepreneurship 02

Junge intelligente Unternehmer mischen die Zukunftsmärkte auf und vernetzen sich über innovative Produkte und Geschäftsmodelle mit den Lifestyles der Digital Natives. Sie sind auch Pioniere der Energiewende. Energieunternehmen suchen die Kooperation mit diesen Start-ups, um von deren Tempo und Know-how zu profitieren.



# LASST UNS AUSTAUSCHEN...



## **Ansprechpartner/Kontakt:**

Stefan Nitschke

Leiter Marketing und Vertrieb

Allgäuer Überlandwerk GmbH

Illerstraße 18 in 87435 Kempten

Telefon: 0831 2521-405

E-Mail: [stefan.nitschke@auew.de](mailto:stefan.nitschke@auew.de)

Internet: [www.auew.de](http://www.auew.de)

Social: [linkedin.com/in/stefannitschke/](https://www.linkedin.com/in/stefannitschke/)