

# Nutzerumfrage Online

vom 19.-29.09.2019

# NUTZERUMFRAGE

## LADEPROZESS IM HOTEL

„Beschreibe bitte kurz, wie der Ladeprozess im Hotel deiner Erfahrung nach abläuft.“

### Recherche

- GE Verzeichnis
- Anfrage beim Hotel (Mail/Tel)
- Reservierung, um Laden wirklich sicherzustellen
- kostenloses oder günstiges Laden gesucht, sonst öff. LP

### Check-In

- Konditionen & Parken abfragen
- ahnungsloses, ungeschultes Personal

### Parken

- lange Suche
- dunkler Parkplatz in TG vs. Parken am Eingang (ab 4 Sterne)
- Falschparker

### Anstecken

- nervig, wenn Rezeption freischalten muss
- Kabel/Adapter fehlen

- über Nacht
- oft nur Schuko
- ggf. Umparken für den Nächsten

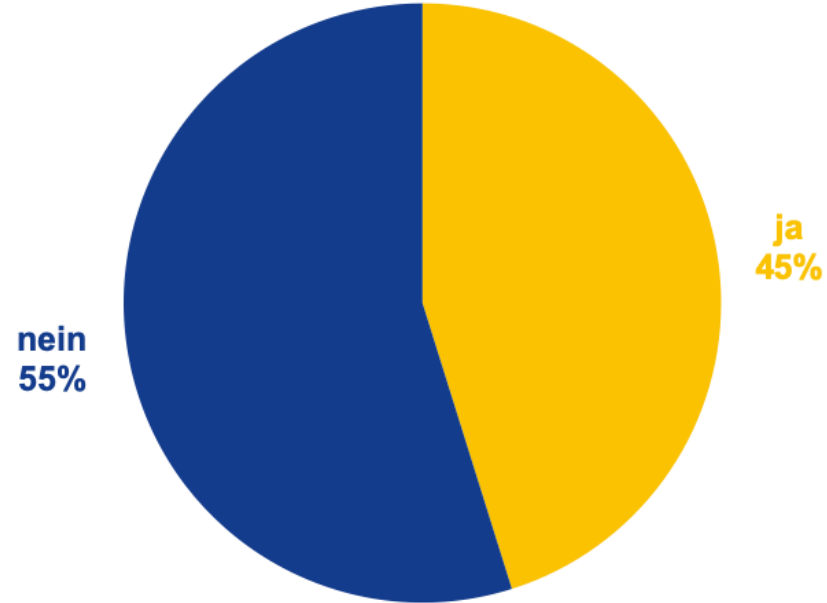
### Laden

- problemlos vs. kompliziert
- nervig bei ungeschultem Personal

# NUTZERUMFRAGE

## RESERVIERUNG VON LADESTATIONEN

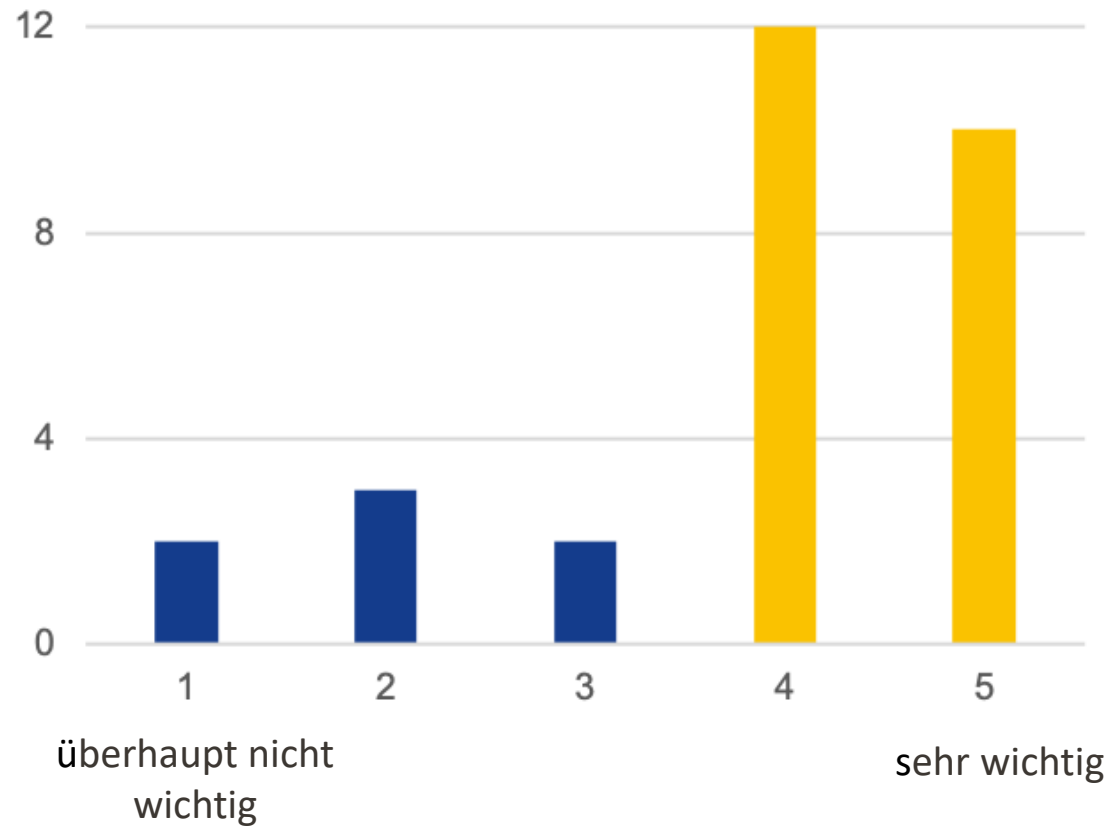
„Konntest Du die Ladesäule beim Hotel vorab reservieren?“



# NUTZERUMFRAGE

## RESERVIERUNG VON LADESTATIONEN

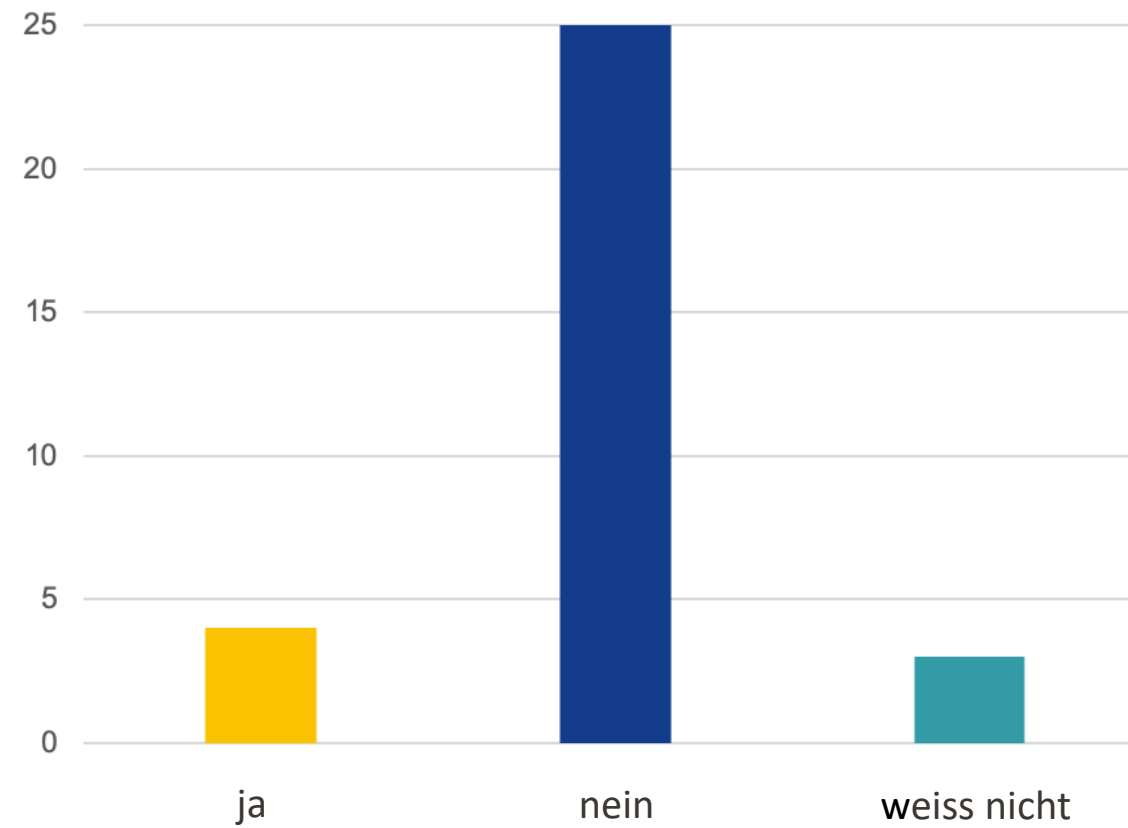
„Wie wichtig ist es Dir, eine Ladesäule beim Hotel vorab reservieren zu können?“



## NUTZERUMFRAGE

### ABRECHNUNG DER LADUNG

„Wurde der geladene Strom durch das Hotel abgerechnet?“



# NUTZERUMFRAGE

## ABRECHNUNG DER LADUNG

„Wie genau erfolgte die Ver- und Abrechnung des geladenen Stroms?“

- Kostenloses Laden ohne Abrechnung (16x)
- Rechnungsposten mit Verbrauch in kWh (0,3€ - 0,5€)
- Abrechnung über Ladepauschale (5€ - 10€)
- Direkt über NewMotion App
- Zahlung über Kreditkarte/Paypal direkt an Säule
- Verwendung eines Smarten Kabels
- **Hinweis:** Gäste geben extra Trinkgeld bei kostenlosem Laden



# NUTZERUMFRAGE

## WAHRNEHMUNG LADEPROZESS

„Was sind Deine drei positiven Erlebnisse, wenn Du an den Ladeprozess im Hotel zurück denkst?!

1.      Kostenloses Laden (8)
2.      Funktionierender Ladepunkt (5)
3.      Hilfsbereites Personal (5)
4.      Bequemes, sorgloses Laden über Nacht (4)
5.      Gut ausgebauter Ladepunkt (Licht, Schild, am Eingang) (4)

# NUTZERUMFRAGE

## VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE

1. Genereller Ausbau der Ladeinfrastruktur (10)
2. Reservierungsmöglichkeit & Garantie (6)
3. Verbesserung Infrastruktur vor Ort (Licht, Ausschilderung, Parken..) (4)
4. Funktionalität der Ladestation (4)
5. Vorgehen gegen Falschparker (4)
6. Mehr Fachwissen beim Personal (3)
7. Statt nur 2 Supercharger, lieber 7 etwas langsamerer Ladepunkte (3)
8. Transparente Preisgestaltung (2)
9. Detaillierte Informationen auf Website/Booking.com etc. (2)