

Kundenmonitor Deutschland 2005

Presseinformation absatzwirtschaft

ServiceBarometer AG

München, 19. Oktober 2005

Globalzufriedenheit – Branchenübersicht



“Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieses Anbieters insgesamt?” (nach Mittelwerten 2005)

	Mittelwert ¹ 2005	Mittelwert ¹ 2004	Differenz ²	Signifikanz ³	Basis ⁴ 2005	vollkommen zufrieden (%)	sehr zufrieden (%)	zufrieden (%)	weniger zufrieden (%)	unzufrieden (%)
Optiker	1,94	1,95	1	n.s.	1.928	31,1	45,5	22,0	1,1	0,3
Reiseveranstalter	2,07				2.822	30,5	40,0	23,8	3,5	2,3
Kfz-Versicherungen	2,13	2,18	5	***	6.112	26,6	37,8	32,6	2,1	0,8
Buchversand und -clubs	2,16	2,14	-3	n.s.	3.829	24,5	39,2	32,9	2,5	0,9
Kaffeefachgeschäfte	2,20	2,20	0	n.s.	1.952	21,1	41,2	35,0	2,1	0,6
Drogeriemärkte	2,24	2,24	0	n.s.	6.445	20,8	37,2	39,5	2,2	0,3
Banken und Sparkassen	2,30	2,35	5	***	9.978	22,1	33,2	38,2	5,2	1,3
Krankenkassen und -versicherungen	2,31	2,35	4	***	7.485	22,5	31,4	40,3	4,1	1,7
Rechtsschutzversicherungen	2,32	2,36	4	**	3.860	21,1	31,8	42,5	3,2	1,4
Bausparkassen	2,35	2,34	0	n.s.	3.735	20,2	30,4	45,2	3,1	1,1
Lebensmittelmärkte	2,35	2,35	0	n.s.	13.188	17,0	35,5	43,7	3,2	0,7
Rechtsanwälte	2,36	2,30	-6	n.s.	990	26,5	32,4	26,9	7,6	6,6
Bau- und Heimwerkermärkte	2,48	2,54	5	***	6.379	13,9	31,3	48,5	5,2	1,2
Wertstoffentsorgung (Duales System)	2,51	2,53	2	n.s.	2.529	18,3	27,6	42,3	8,1	3,6
Paket- und Expressdienste (Versand)	2,58	2,73	15	***	1.613	13,8	28,2	47,3	7,9	2,7
Briefpost	2,60	2,67	7	**	1.597	15,7	24,8	46,9	8,8	3,8
Postfilialen	2,65	2,70	5	*	3.976	16,7	22,8	44,5	10,7	5,4
Stromversorgungsunternehmen	2,68	2,55	-12	***	7.186	14,3	19,4	54,4	8,1	3,8
Fondsgesellschaften	2,77	2,83	6	*	1.750	11,6	23,4	48,2	10,5	6,4

¹ Mittelwerte aus “vollkommen zufrieden” (=1), “sehr zufrieden” (=2), “zufrieden” (=3), “weniger zufrieden” (=4), “unzufrieden” (=5)

² Differenz der Mittelwerte 2005 zu 2004 in Basispunkten (gerundet)

³ n.s = nicht signifikant, * = signifikant 90 % Niveau ** = signifikant 95 % Niveau *** = signifikant 99 % Niveau

⁴ Anzahl gültiger Antworten (ohne “keine Angabe”)

Leere Felder: Werte wurden im Vorjahr nicht erhoben

Freundlichkeit – Branchenübersicht

“Sind Sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter ... ?” (nach Mittelwerten 2005)

	Mittelwert ¹ 2005	Mittelwert ¹ 2004	Differenz ²	Signifikanz ³	Basis ⁴ 2005	bestimmt (%)	wahrscheinlich ja (%)	eventuell (%)	wahrscheinlich nicht (%)	bestimmt nicht (%)
Optiker	1,81	1,83	2	n.s.	1.929	37,4	46,1	15,2	1,0	0,3
Fondsgesellschaften (Ansprechpartner)	1,89	1,88	0	n.s.	837	35,0	42,9	21,2	0,2	0,7
Bausparkassen (Ansprechpartner)	1,90	1,98	8	**	1.274	36,1	40,0	22,1	1,0	0,8
Rechtsschutzversicherungen (Geschäftsstelle)	1,93	2,01	9	n.s.	442	34,4	40,3	24,3	0,4	0,7
Kfz-Versicherungen (Geschäftsstelle)	1,94	1,91	-2	n.s.	1.949	31,5	44,6	23,0	0,5	0,3
Rechtsanwälte	2,00	1,96	-4	n.s.	1.004	30,9	41,5	25,0	1,5	1,1
Banken und Sparkassen (Geschäftsstelle)	2,04	2,05	1	n.s.	7.319	26,0	47,7	23,3	2,1	0,9
Reiseveranstalter (MA in der Unterkunft)	2,05				2.484	26,5	46,4	23,7	2,3	1,0
Krankenkassen und -versicherungen (Geschäftsstelle)	2,05	2,12	7	***	2.589	28,2	40,8	28,9	1,4	0,6
Buchversand und -clubs (Geschäftsstelle)	2,13	2,15	2	n.s.	1.459	23,4	43,4	30,2	2,6	0,4
Postfilialen	2,16	2,24	8	***	4.000	27,9	35,5	30,6	4,3	1,8
Kaffeefachgeschäfte	2,22	2,23	0	n.s.	1.953	17,5	46,5	32,9	2,7	0,5
Lebensmittelmärkte	2,37	2,41	4	***	13.112	16,5	36,7	40,9	4,6	1,2
Drogeriemärkte	2,39	2,36	-3	**	6.453	16,6	35,2	42,1	4,9	1,2
Bau- und Heimwerkermärkte	2,60	2,59	-1	n.s.	6.374	11,3	30,8	47,2	7,8	2,9

¹ Mittelwerte aus “bestimmt” (=1), “wahrscheinlich ja” (=2), “eventuell” (=3), “wahrscheinlich nicht” (=4), “bestimmt nicht” (=5)

² Differenz der Mittelwerte 2005 zu 2004 in Basispunkten (gerundet)

³ n.s = nicht signifikant, * = signifikant 90 % Niveau ** = signifikant 95 % Niveau *** = signifikant 99 % Niveau

⁴ Anzahl gültiger Antworten (ohne “keine Angabe”)

Leere Felder: Werte wurden im Vorjahr nicht erhoben

Fachliche Beratung – Branchenübersicht



“Sind Sie mit der fachlichen Beratung . . . ?” (nach Mittelwerten 2005)

	Mittelwert ¹ 2005	Mittelwert ¹ 2004	Differenz ²	Signifikanz ³	Basis ⁴ 2005	vollkommen zufrieden (%)	sehr zufrieden (%)	zufrieden (%)	weniger zufrieden (%)	unzufrieden (%)
Optiker	1,85	1,83	-1	n.s.	1.912	36,6	43,7	18,6	0,9	0,3
Kfz-Versicherungen (Geschäftsstelle)	2,08	2,11	3	n.s.	1.939	27,0	41,5	28,6	2,1	0,7
Rechtsschutzversicherungen (Geschäftsstelle)	2,10	2,09	0	n.s.	439	30,9	34,8	29,1	3,8	1,4
Bausparkassen (Ansprechpartner)	2,13	2,22	9	**	1.261	26,5	39,7	29,4	2,9	1,5
Fondsgesellschaften (Ansprechpartner)	2,17	2,27	10	**	830	26,1	36,3	33,6	2,4	1,5
Rechtsanwälte	2,18	2,12	-7	n.s.	993	28,3	38,2	24,0	6,1	3,5
Banken und Sparkassen (Geschäftsstelle)	2,21	2,21	0	n.s.	7.136	23,1	39,3	32,5	3,7	1,5
Kaffeefachgeschäfte (Kaffee)	2,22	2,17	-5	n.s.	1.206	21,8	35,6	41,3	1,3	0,0
Buchversand und -clubs (Geschäftsstelle)	2,28	2,32	4	n.s.	1.286	18,9	39,7	37,2	3,4	0,9
Krankenkassen und -versicherungen (Geschäftsstelle)	2,30	2,36	6	**	2.460	22,6	32,2	39,3	4,4	1,6
Postfilialen (Bedientheken)	2,40	2,41	2	n.s.	3.702	20,2	30,4	41,8	4,9	2,7
Postfilialen (Beratungsbereich)	2,40	2,42	1	n.s.	567	16,9	33,4	43,5	4,8	1,4
Fondsgesellschaften (zu Investmentfonds)	2,54	2,54	0	n.s.	1.741	18,1	26,4	43,2	7,7	4,6
Lebensmittelmärkte	2,61	2,64	4	***	12.031	12,3	27,6	49,2	8,6	2,2
Drogeriemärkte	2,61	2,55	-6	***	5.669	12,5	28,1	47,7	9,3	2,4
Bau- und Heimwerkermärkte	2,76	2,79	3	*	6.214	10,3	27,7	43,2	13,5	5,2
Kaffeefachgeschäfte (Gebrauchsartikel)	2,81	2,79	-2	n.s.	1.175	7,9	23,0	52,1	14,1	2,9

¹ Mittelwerte aus “vollkommen zufrieden” (=1), “sehr zufrieden” (=2), “zufrieden” (=3), “weniger zufrieden” (=4), “unzufrieden” (=5)

² Differenz der Mittelwerte 2005 zu 2004 in Basispunkten (gerundet)

³ n.s = nicht signifikant, * = signifikant 90 % Niveau ** = signifikant 95 % Niveau *** = signifikant 99 % Niveau

⁴ Anzahl gültiger Antworten (ohne “keine Angabe”)

Leere Felder: Werte wurden im Vorjahr nicht erhoben

Preis-Leistungs-Verhältnis – Branchenübersicht



“Wenn Sie den insgesamt gebotenen Leistungen den Preis gegenüber stellen, wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis . . . ?” (nach Mittelwerten 2005)

	Mittelwert ¹ 2005	Mittelwert ¹ 2004	Differenz ²	Signifikanz ³	Basis ⁴ 2005	vollkommen zufrieden (%)	sehr zufrieden (%)	zufrieden (%)	weniger zufrieden (%)	unzufrieden (%)
Optiker	2,25	2,26	1	n.s.	1.883	25,3	32,8	34,6	5,9	1,5
Kaffeefachgeschäfte (Gebrauchsartikel)	2,30	2,37	6	**	1.375	14,0	44,8	38,5	2,2	0,5
Reiseveranstalter	2,37				2.767	19,3	33,9	39,2	5,3	2,2
Buchversand und -clubs	2,40	2,37	-3	n.s.	3.785	15,1	36,3	43,2	4,4	0,9
Kfz-Versicherungen	2,40	2,45	5	***	5.956	16,6	35,0	41,4	5,6	1,4
Drogeriemärkte	2,43	2,43	0	n.s.	6.386	13,4	35,2	47,0	3,7	0,7
Lebensmittelmärkte	2,56	2,57	1	n.s.	13.057	11,1	31,7	48,8	6,9	1,5
Banken und Sparkassen	2,61	2,73	12	***	9.542	15,8	23,7	47,7	10,0	2,9
Bausparkassen	2,61	2,62	1	n.s.	3.542	10,6	25,3	57,4	5,4	1,3
Kaffeefachgeschäfte (Kaffeeausschank)	2,62	2,69	7	n.s.	492	9,0	35,6	43,9	7,6	4,0
Rechtsschutzversicherungen	2,63	2,60	-3	n.s.	4.085	11,5	26,3	51,9	8,0	2,2
Kaffeefachgeschäfte	2,66	2,54	-12	***	1.358	9,7	25,4	55,2	8,3	1,4
Bau- und Heimwerkermärkte	2,75	2,74	0	n.s.	6.318	6,1	25,1	58,4	8,7	1,7
Rechtsanwälte	2,76	2,68	-8	n.s.	777	17,1	24,2	34,9	13,5	10,3
Krankenkassen und -versicherungen	2,84	2,84	0	n.s.	6.832	10,1	19,4	52,4	13,0	5,2
Paket- und Expressdienste (Versand)	3,08	3,35	27	***	1.509	4,9	14,2	53,8	21,7	5,3
Briefpost	3,15	3,12	-3	n.s.	1.550	4,3	11,0	56,7	21,2	6,8
Stromversorgungsunternehmen	3,18	2,99	-19	***	6.753	4,9	11,3	53,9	21,1	8,9
Fondsgesellschaften	3,26	3,31	5	n.s.	1.773	6,3	11,7	45,0	24,0	13,1

¹ Mittelwerte aus “vollkommen zufrieden” (=1), “sehr zufrieden” (=2), “zufrieden” (=3), “weniger zufrieden” (=4), “unzufrieden” (=5)

² Differenz der Mittelwerte 2005 zu 2004 in Basispunkten (gerundet)

³ n.s = nicht signifikant, * = signifikant 90 % Niveau ** = signifikant 95 % Niveau *** = signifikant 99 % Niveau

⁴ Anzahl gültiger Antworten (ohne “keine Angabe”)

Leere Felder: Werte wurden im Vorjahr nicht erhoben

Wiederwahlabsicht – Branchenübersicht

“Würden Sie aufgrund Ihrer Erfahrungen wieder diesen Anbieter wählen?” (nach Mittelwerten 2005)

	Mittelwert ¹ 2005	Mittelwert ¹ 2004	Differenz ²	Signifikanz ³	Basis ⁴ 2005	bestimmt (%)	wahrscheinlich ja (%)	eventuell (%)	wahrscheinlich nicht (%)	bestimmt nicht (%)
Lebensmittelmärkte	1,13	1,17	4	***	13.129	88,5	9,9	1,4	0,1	0,1
Drogeriemärkte	1,24	1,23	-2	*	6.482	80,0	16,4	3,3	0,2	0,1
Kaffeefachgeschäfte	1,33	1,32	-1	n.s.	1.973	75,0	18,2	5,9	0,5	0,4
Optiker	1,35	1,33	-2	n.s.	1.930	77,8	12,7	7,2	1,3	1,0
Bau- und Heimwerkermärkte	1,35	1,38	2	**	6.410	72,2	21,5	5,5	0,5	0,3
Paket- und Expressdienste (Versand)	1,46	1,56	10	***	1.625	64,4	28,7	4,6	0,8	1,4
Stromversorgungsunternehmen	1,56	1,56	1	n.s.	7.248	66,2	20,0	8,0	3,3	2,4
Kfz-Versicherungen	1,57	1,64	6	***	6.157	62,6	23,8	9,3	2,6	1,8
Buchversand und -clubs	1,62	1,60	-2	n.s.	3.830	63,2	20,6	9,9	3,2	3,0
Banken und Sparkassen	1,65	1,71	7	***	9.940	60,7	23,2	9,3	4,4	2,4
Krankenkassen und -versicherungen	1,77	1,83	5	***	7.435	52,4	27,4	13,5	3,7	2,9
Reiseveranstalter	1,79				2.744	50,1	28,4	16,4	2,1	2,9
Bausparkassen	1,83	1,85	2	n.s.	3.810	50,8	27,2	14,3	4,1	3,7
Rechtsanwälte	1,85	1,83	-2	n.s.	989	64,2	11,4	8,9	6,5	9,0
Rechtsschutzversicherungen	1,89	1,89	0	n.s.	4.383	49,1	26,9	14,7	4,4	4,9
Fondsgesellschaften	2,77	2,86	9	**	1.855	24,8	18,6	27,4	13,5	15,8

¹ Mittelwerte aus “bestimmt” (=1), “wahrscheinlich ja” (=2), “eventuell” (=3), “wahrscheinlich nicht” (=4), “bestimmt nicht” (=5)

² Differenz der Mittelwerte 2005 zu 2004 in Basispunkten (gerundet)

³ n.s = nicht signifikant, * = signifikant 90 % Niveau ** = signifikant 95 % Niveau *** = signifikant 99 % Niveau

⁴ Anzahl gültiger Antworten (ohne “keine Angabe”)

Leere Felder: Werte wurden im Vorjahr nicht erhoben

Weiterempfehlungsabsicht – Branchenübersicht

“Werden Sie diesen Anbieter an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen?” (nach Mittelwerten 2005)

	Mittelwert ¹ 2005	Mittelwert ¹ 2004	Differenz ²	Signifikanz ³	Basis ⁴ 2005	bestimmt (%)	wahrscheinlich ja (%)	eventuell (%)	wahrscheinlich nicht (%)	bestimmt nicht (%)
Lebensmittelmärkte	1,51	1,57	6	***	12.933	69,1	17,8	8,1	3,0	2,0
Optiker	1,52	1,50	-2	n.s.	1.922	68,8	17,6	8,9	2,5	2,2
Kaffeefachgeschäfte	1,57	1,55	-2	n.s.	1.952	63,9	22,0	9,2	3,1	1,8
Drogeriemärkte	1,63	1,61	-2	n.s.	6.419	63,0	19,1	12,0	3,5	2,4
Bau- und Heimwerkermärkte	1,73	1,72	-1	n.s.	6.371	56,1	23,5	14,3	3,7	2,4
Buchversand und -clubs	1,78	1,76	-2	n.s.	3.825	55,2	23,4	13,4	4,4	3,6
Reiseveranstalter	1,80				2.768	54,0	24,3	13,7	3,7	4,2
Kfz-Versicherungen	1,89	1,99	9	***	6.123	51,1	23,8	14,3	6,1	4,6
Rechtsanwälte	1,99	1,89	-10	n.s.	991	59,4	12,2	10,2	6,8	11,4
Banken und Sparkassen	2,02	2,04	2	n.s.	9.869	47,6	22,0	17,0	7,6	5,7
Bausparkassen	2,09	2,12	3	n.s.	3.814	42,8	23,6	20,9	7,0	5,8
Krankenkassen und -versicherungen	2,15	2,24	9	***	7.288	41,2	23,6	20,4	8,3	6,5
Paket- und Expressdienste (Versand)	2,16	2,24	9	**	1.600	38,2	26,3	22,9	6,7	5,8
Rechtsschutzversicherungen	2,19	2,13	-6	**	4.441	40,1	22,8	21,7	8,5	6,9
Stromversorgungsunternehmen	2,57	2,49	-8	***	6.956	30,9	19,9	22,5	14,5	12,2
Fondsgesellschaften	2,86	2,90	3	n.s.	1.842	23,5	16,7	27,7	14,2	17,9

¹ Mittelwerte aus “bestimmt” (=1), “wahrscheinlich ja” (=2), “eventuell” (=3), “wahrscheinlich nicht” (=4), “bestimmt nicht” (=5)

² Differenz der Mittelwerte 2005 zu 2004 in Basispunkten (gerundet)

³ n.s = nicht signifikant, * = signifikant 90 % Niveau ** = signifikant 95 % Niveau *** = signifikant 99 % Niveau

⁴ Anzahl gültiger Antworten (ohne “keine Angabe”)

Leere Felder: Werte wurden im Vorjahr nicht erhoben

Beschwerderaten – Branchenübersicht



“Hatten Sie in den letzten 12 Monaten eine Reklamation oder Beschwerde bei ... ?”

	Insgesamt	Überzeugte Kunden ¹	Zufriedene Kunden ¹	Enttäuschte Kunden ¹	Basis ² 2005
Banken und Sparkassen	7,1	3,4	7,8	34,4	9.997
Bau- und Heimwerkermärkte	9,0	8,1	8,5	19,5	6.408
Bausparkassen	2,0	1,1	2,1	12,0	3.884
Briefpost	8,5	4,6	7,6	25,3	1.603
Buchversand und -clubs	6,9	5,9	7,3	20,2	3.854
Drogeriemärkte	2,8	3,0	2,6	4,3	6.501
Fondgesellschaften	1,8	0,4	1,4	6,0	1.872
Kaffeefachgeschäfte	5,8	4,9	5,0	34,7	1.974
Kfz-Versicherungen	2,5	1,3	3,4	21,8	6.236
Krankenkassen und -versicherungen	5,3	2,9	5,6	27,2	7.582
Lebensmittelmärkte	12,3	11,8	12,0	23,7	13.130
Optiker	10,9	9,8	12,6	43,1	1.929
Paket- und Expressdienste (Versand)	9,4	5,4	7,9	29,9	1.625
Postfilialen	6,2	3,7	5,7	13,6	4.007
Rechtsanwälte	4,7	0,9	4,4	21,4	1.004
Rechtsschutzversicherungen	1,8	0,7	1,4	20,4	4.565
Reiseveranstalter	5,5	2,9	6,9	32,2	2.822
Stromversorgungsunternehmen	4,1	1,3	2,9	17,9	7.372
Wertstoffentsorgung (Duales System)	2,7	1,6	2,6	7,4	2.569

¹ Beschwerderate in der jeweiligen Gruppe

² Anzahl gültiger Antworten (ohne “keine Angabe”)