



**Kundenmonitor[®]
Deutschland**

Banken und Sparkassen 2018

Studieninformation

2,21	2,64
1,96	3,49
2,66	3,01
1,77	2,23
2,94	3,04
1,88	2,80
3,07	1,93
2,81	2,62
1,68	2,29
1,96	2,64
3,01	2,90
3,04	2,12
2,64	2,10
2,51	1,97
2,87	3,19
2,50	3,16
3,52	3,52
3,53	3,68
1,81	1,81

Projektziele und Studiendesign



Im Mittelpunkt des Kundenmonitor® stehen die einzelnen Aspekte der Kundenzufriedenheit und die Qualität der Kundenbeziehung sowie deren Auswirkungen auf die Kundenloyalität.

Projektziele:

- Erforschung der Marktgegebenheiten in bestimmten Branchen auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden
- Herausstellung der Bestleistungen für brancheninternes und branchenübergreifendes Benchmarking
- Ermittlung der Vertriebs- und Gefährdungspotenziale
- Aufzeigen der Kundenwahrnehmung in einzelnen Qualitätsbereichen zur schnellen und flexiblen Anpassung der Angebote, Prozesse und Ergebnisse von Dienstleistern
- Bereitstellung von repräsentativen Kennziffern zur Kundenorientierung für Führungskräfte aus Marketing, Vertrieb, Controlling und Qualitätsmanagement
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität in Deutschland zum Ausbau der Wettbewerbsfähigkeit

Erhebung Banken und Sparkassen:

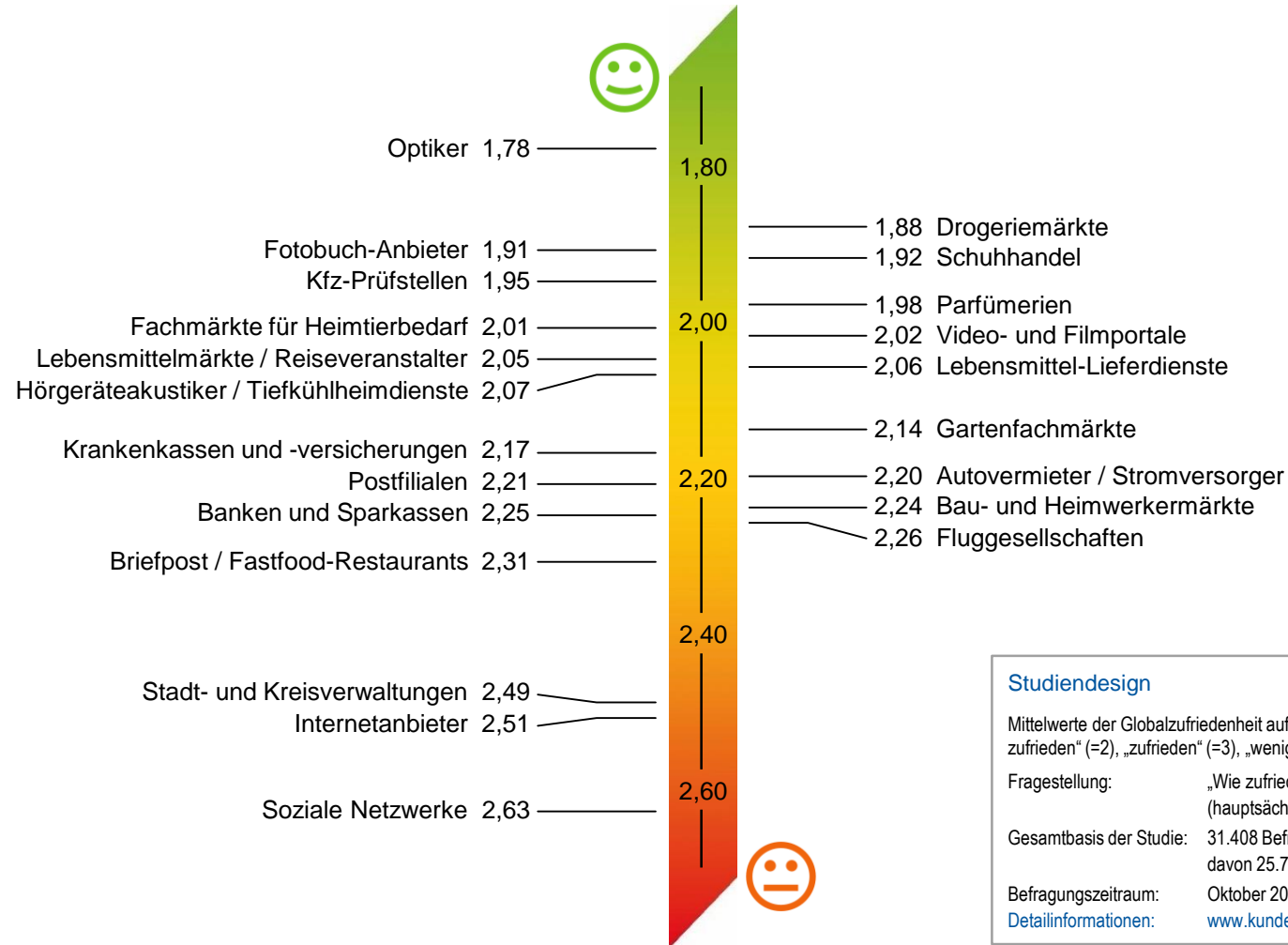
- Kontaktfragen:
 - „Bei welchen Banken oder Sparkassen sind Sie persönlich Kunde?“ (Mehrfachnennungen)
 - „Und bei welcher Bank oder Sparkasse führen Sie Ihr Girokonto? (Gemeint ist das Konto, auf das die monatlichen Einzahlungen erfolgen – beispielsweise Gehalt oder Rente.)“
- Die Branchenstichprobe Banken und Sparkassen umfasst 4.966 Onlineinterviews (CAWI) zum Lohn- und Gehaltskonto, davon 3.696 zu Filialbanken
- Befragte ab 16 Jahren (nach soziodemografischen Kriterien quotiert)
- Befragungszeit: 23.01. - 06.02.2018, 16. - 30.04.2018, 09. - 25.07.2018

Herausgeber:

ServiceBarometer AG, München

info@servicebarometer.de

Kundenzufriedenheit in Deutschland 2018



Studiendesign

Mittelwerte der Globalzufriedenheit auf der Skala „vollkommen zufrieden“ (=1), „sehr zufrieden“ (=2), „zufrieden“ (=3), „weniger zufrieden“ (=4) und „unzufrieden“ (=5)

Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieses (hauptsächlich genutzten) Anbieters insgesamt?“

Gesamtbasis der Studie: 31.408 Befragte (Bevölkerung ab 16 Jahre),
davon 25.793 online und 5.615 telefonisch

Befragungszeitraum: Oktober 2017 bis Juli 2018

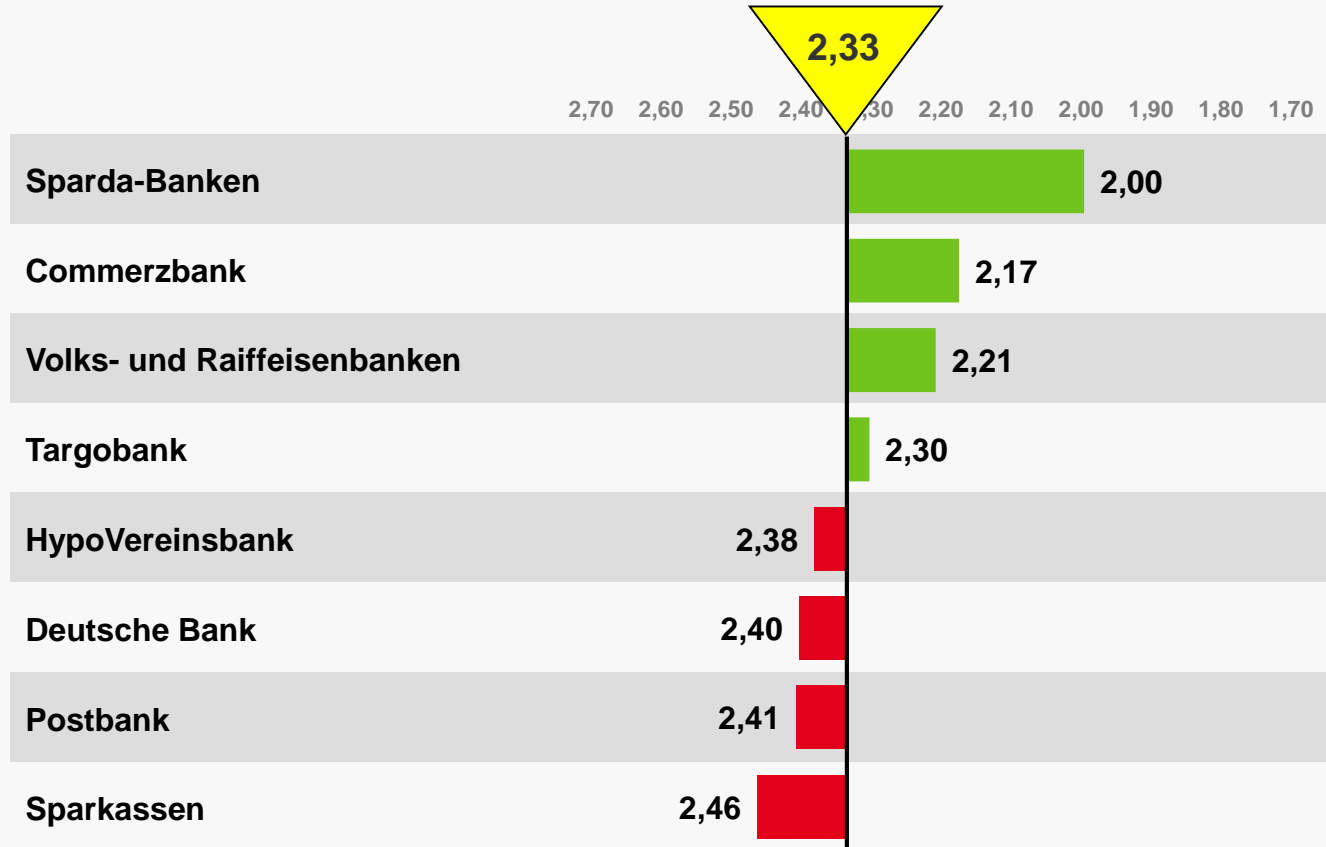
Detailinformationen: www.kundenmonitor.de

Vergleich der Globalzufriedenheit Filialbanken 2018

(Anbieter mit mindestens 100 Befragten, Lohn- und Gehaltskonto)



Durchschnitt Globalzufriedenheit Filialbanken



„Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen von ... insgesamt? Sind Sie damit ...“

Mittelwerte von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)
 Anbieter mit mindestens 100 Befragten, der Durchschnitt enthält auch Anbieter mit weniger als 100 Befragten

Befragungszeitraum: Januar/Februar, April, Juli 2018
 Basis Filialbanken: 3.696 Befragte ab 16 Jahren (CAWI)
 Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de