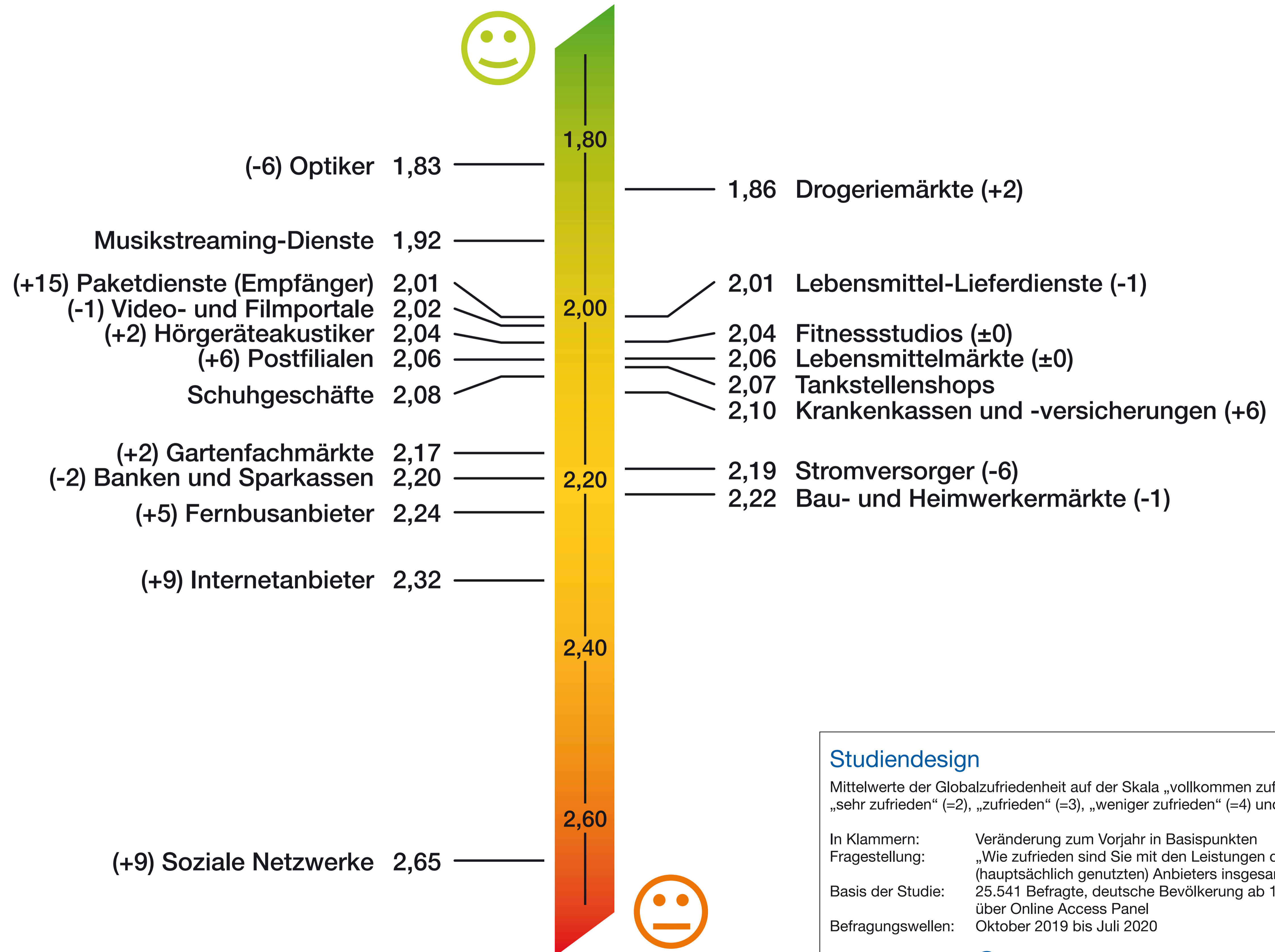


Kundenzufriedenheit in Deutschland 2020



Studiendesign

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

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr in Basispunkten
 Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieses (hauptsächlich genutzten) Anbieters insgesamt?“
 Basis der Studie: 25.541 Befragte, deutsche Bevölkerung ab 16 Jahre, quotiert, über Online Access Panel
 Befragungswellen: Oktober 2019 bis Juli 2020

Herausgeber:  ServiceBarometer AG, München
 Detailinformationen: www.kundenmonitor.de