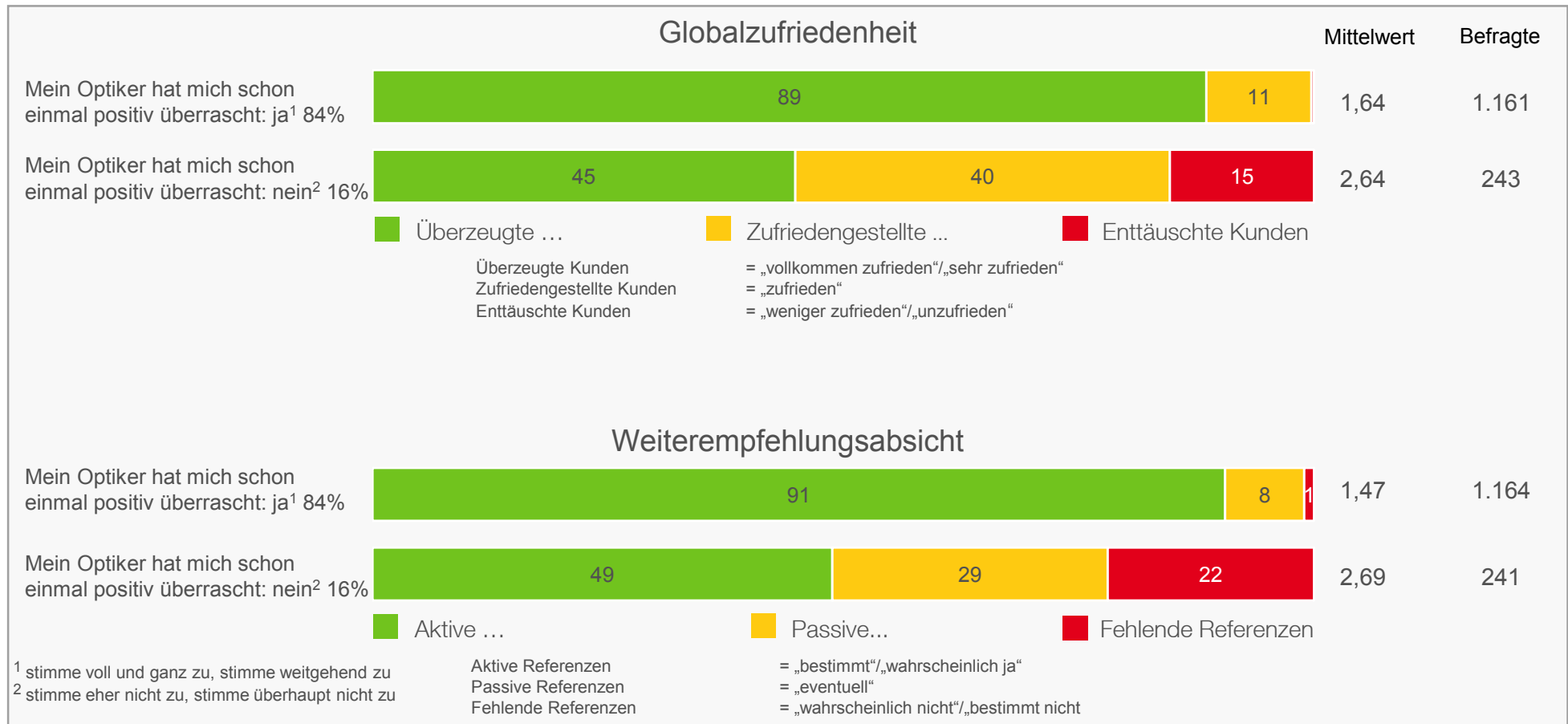


# Positiv überraschte Kunden sind deutlich zufriedener und haben eine wesentlich höhere Weiterempfehlungsabsicht



Fragestellungen:

Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen <von <anb>/dieses Optikers> insgesamt?“ Sind Sie damit...

vollkommen zufrieden, sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden, unzufrieden?“

Frage: „Werden Sie diesen Optiker an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen?“

bestimmt ja, wahrscheinlich ja, eventuell, wahrscheinlich nicht, bestimmt nicht“

Frage: „Bitte geben Sie an, inwieweit Sie folgenden Aussagen zustimmen. Dieser Optiker hat mich schon einmal positiv überrascht.

stimme voll und ganz zu, stimme weitgehend zu, stimme eher nicht zu, stimme überhaupt nicht zu.“

Quelle:  
Kundenmonitor Deutschland 2016  
Branche Optiker, 1.404 Befragte (CAWI)