

Serviceprofil: Bausparkassen 2013

2,33



Branchenwert Globalzufriedenheit 2013

Bausparkassen: Persönlich betreute Kunden sind zufriedener

63 Prozent der Kunden werden von ihrer hauptsächlich genutzten Bausparkasse mindestens einmal pro Jahr aktiv zur Betreuung angesprochen – im persönlichen Gespräch, telefonisch oder auch schriftlich. Mit einem Mittelwert der Globalzufriedenheit von 2,31 äußern sich diese Kunden zufriedener als Kunden, die nicht aktiv betreut werden (Mittelwert 2,37). Mit der aktiven Betreuung steigen auch die

Kundenbindung und die Wahrnehmung von Wettbewerbsvorteilen. Am deutlichsten tritt dies bei der Weiterempfehlungsabsicht zutage: 63 Prozent der aktiv betreuten Kunden würden ihre Bausparkasse weiterempfehlen, aber lediglich 55 Prozent der nicht aktiv betreuten Kunden. Im Vergleich der Mittelwerte entspricht dies einer Differenz von 18 Basispunkten.

Branchensteckbrief

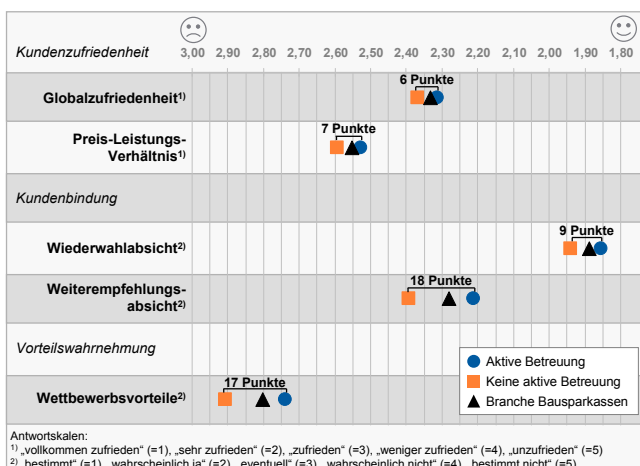
Geführte Interviews: 3.403

Erhebungsmethode:
Telefonische Interviews (CATI)

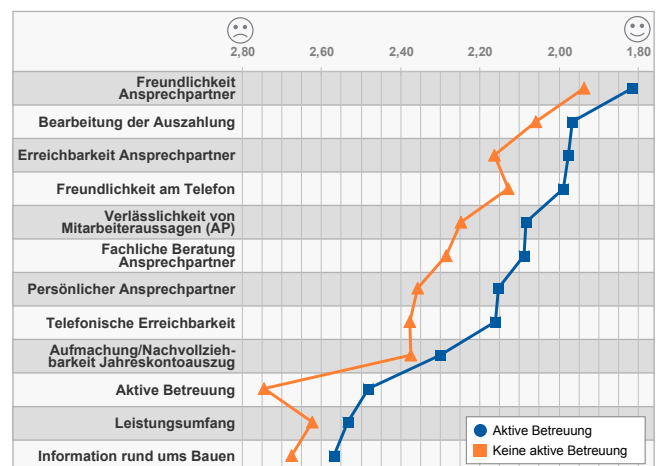
Grundgesamtheit:
Bevölkerung ab 16 Jahre

Erhebungszeitraum:
20.08.2012 bis 23.08.2013

Höhere Zufriedenheit und Kundenbindung bei aktiv betreuten Kunden

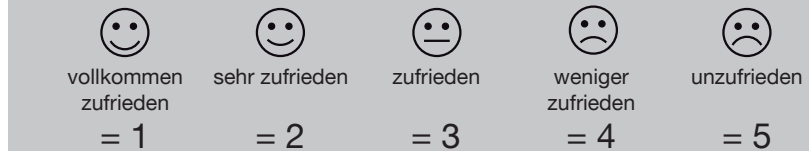


Aktiv betreute Kunden sind auch mit Leistungsmerkmalen zufriedener

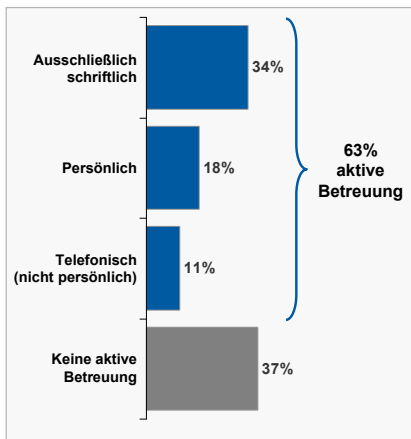


Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

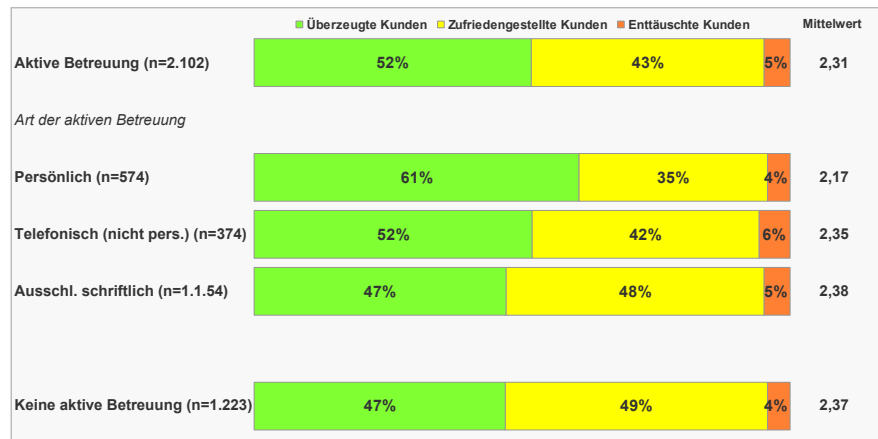
Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland



34 Prozent werden ausschließlich schriftlich betreut



Persönliche Betreuung führt zu höchster Zufriedenheit



Bei den branchenspezifischen Leistungsmerkmalen sind ebenfalls unterschiedliche Zufriedenheitsniveaus zu beobachten. Aktiv betreute Kunden sind – neben der aktiven Betreuung insgesamt – vor allem mit der telefonischen Erreichbarkeit, mit ihrem persönlichen Ansprechpartner sowie mit der fachlichen Beratung, der Erreichbarkeit und der Zuverlässigkeit der Aussagen zufriedener als nicht aktiv betreute Kunden.

Die aktive Betreuung findet bei etwa einem Drittel der Kunden ausschließlich schriftlich per Brief, Fax oder über Prospekte statt. 18 Prozent werden persönlich von einem Mitarbeiter der Bausparkasse angesprochen (sowie gegebenenfalls zusätzlich über andere

Kanäle) und weitere 11 Prozent entweder ausschließlich telefonisch oder telefonisch und schriftlich. Der Kanal, über den die aktive Betreuung stattfindet, hat einen wesentlichen Einfluss auf das Zufriedenheitsniveau: Unter den persönlich angesprochenen Kunden sind 61 Prozent von ihrem Anbieter überzeugt. Bei den telefonisch angesprochenen Kunden sinkt dieser Anteil auf 52 Prozent. Und bei den ausschließlich schriftlich betreuten Kunden liegt er mit lediglich 47 Prozent auf demselben Niveau wie bei nicht aktiv betreuten Kunden.

Im Anbietervergleich der Globalzufriedenheit belegt die Debeka Bausparkasse erneut den Spitzenplatz unter sechs Anbietern mit mindestens

100 Befragten. Kunden von Badenia, Schwäbisch Hall und Wüstenrot sind mit ihrer Bausparkasse ebenfalls überdurchschnittlich zufrieden.

Die Bausparkassen mit den zufriedensten Kunden

