

Serviceprofil: Elektrohaushaltsgroßgeräte (Kundendienst) 2013

2,05



Branchenwert Globalzufriedenheit 2013

Herstellerkundendienste auf Erfolgskurs

Die Kunden stellen den Herstellerkundendiensten für Elektrohaushaltsgroßgeräte im Kundenmonitor Deutschland 2013 ein sehr positives Zeugnis aus. Das Ergebnis aus 2011 mit einem Mittelwert von 2,20 kann nochmals gesteigert werden. In diesem Jahr liegt der Branchenmittelwert bei 2,10 gemessen anhand einer Zufriedenheitsskala von vollkommen zufrieden (=1) bis unzufrieden (=5). Lediglich lokale Hand-

werker und Gerätehändler werden noch etwas besser bewertet (je 1,99). Kundendienstspezialisten wie Profectis können sich 2013 nicht verbessern und liegen auf dem Niveau von 2011 (2,16).

Miele liegt bei den Herstellerkundendiensten für Elektrohaushaltsgroßgeräte wieder vor der BSH. Nach einem Rückgang in der Kundengunst in der letzten Erhebung, kann Miele in diesem

Branchensteckbrief

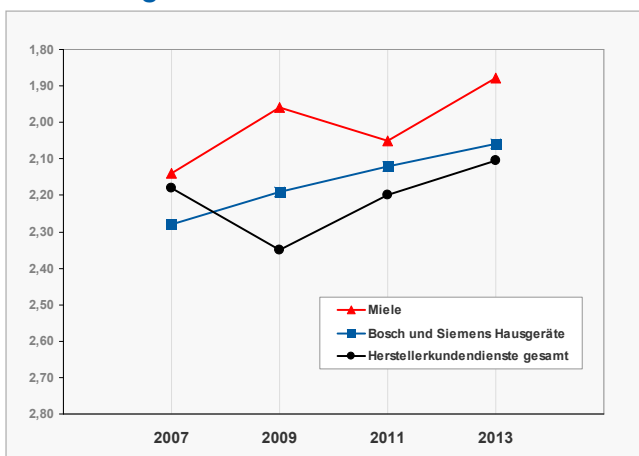
Geführte Interviews: 1.694

Erhebungsmethode:
Telefonische Interviews (CATI)

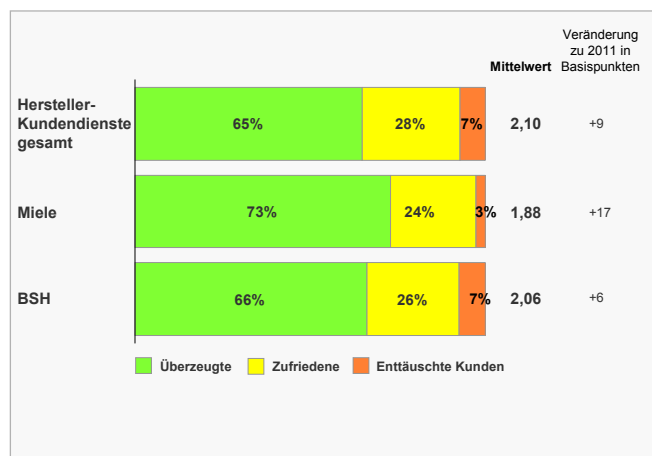
Grundgesamtheit:
Bevölkerung ab 16 Jahre

Erhebungszeitraum:
12.10.2012 bis 23.08.2013

Globalzufriedenheit Herstellerkundendienste im Zeitvergleich



Die Anbieter mit den zufriedensten Kunden 2013



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



Jahr stark zulegen und liegt mit einer 1,88 auf einem Allzeithoch. Annähernd drei von vier Kunden sind vom Herstellerkundendienst Miele überzeugt. Auch der BSH-Kundendienst kann den konstanten Positivtrend der vergangenen Jahre durch einen erneuten Anstieg in der Globalzufriedenheit bestätigen. Mit einer Durchschnittsnote von 2,06 und zwei Drittel vollkommen oder sehr zufriedener Kunden, vergrößert sich der Abstand zu Miele wieder etwas. Miele kann zudem weiter auf eine sehr hohe Kundenbindung zählen. Der BSH-Kundendienst dagegen bietet für die

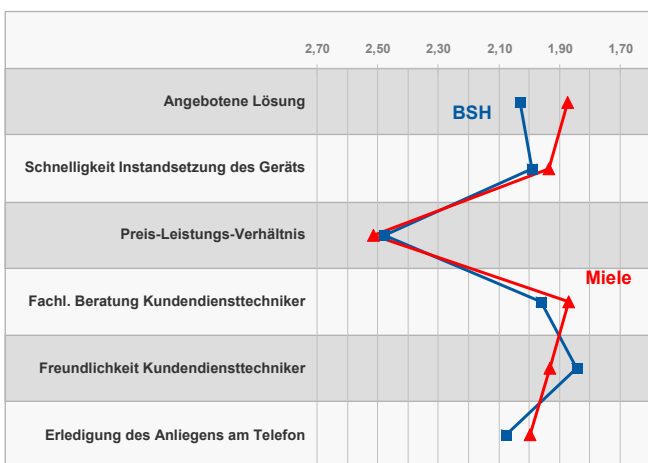
gebotenen Serviceleistungen einen etwas besseren Preis.

Der Positivtrend setzt sich für den Kundendienst von Miele auch in den meisten Einzelaspekten fort. So kann er insbesondere durch eine gute fachliche Beratung durch den Kundendiensttechniker und die Schnelligkeit der Instandsetzung des Gerätes punkten. Die große Stärke des Herstellerkundendienstes von Miele liegt allerdings bei den angebotenen Problemlösungen, sei es für eine benötigte Reparatur oder das Angebot

einer Alternative. Der BSH-Kundendienst überzeugt dagegen vor allem durch die Freundlichkeit des Kundendiensttechnikers und die Einhaltung von vereinbarten Terminzusagen.

Nach Inanspruchnahme des Herstellerkundendienstes würden sich 87 Prozent der Miele-Kunden bestimmt oder wahrscheinlich wieder für ein Gerät dieser Marke entscheiden. Auch BSH-Geräte werden mit annähernd drei Viertel der Befragten überdurchschnittlich häufig von den BSH-Kunden wiedergewählt (73 Prozent).

Ausgewählte Einzelaspekte im Vergleich: Miele vs. Bosch und Siemens Hausgeräte



Wiederwahlabstcht der Marke unter den Herstellerkundendiensten

