Kundenmonitor® Deutschland

Serviceprofil: Elektrohaushaltsgroßgeräte (Kundendienst) 2017

2,10

Branchenwert Globalzufriedenheit 2017

Miele Werkkundendienst mit Top-Performance seit 25 Jahren

Miele führt den Anbietervergleich der Herstellerkundendienste 2017 erneut an. Mit einem Mittelwert von 1,85 (gemessen auf einer Skala von vollkommen zufrieden = 1 bis unzufrieden = 5) liegt Miele deutlich vor BSH (Mittelwert 2,11) und AEG/Electrolux (2,28). Mit diesem Spitzenwert zählt der Miele Kundendienst auch 2017 zu den Top-Unternehmen hinsichtlich der Kundenzufriedenheit. In den 25 Jahren seit Beginn der Branchenmessung 1993 hat es bei den Herstellerkundendiensten damit immer denselben Branchensieger der Globalzufriedenheit gegeben – ein Beleg für die nachhaltige Kundenorientierung der Miele Kundendiensttechniker.

Branchenbezogen hat neben dem Preis-Leistungs-Verhältnis die fachliche

Branchensteckbrief

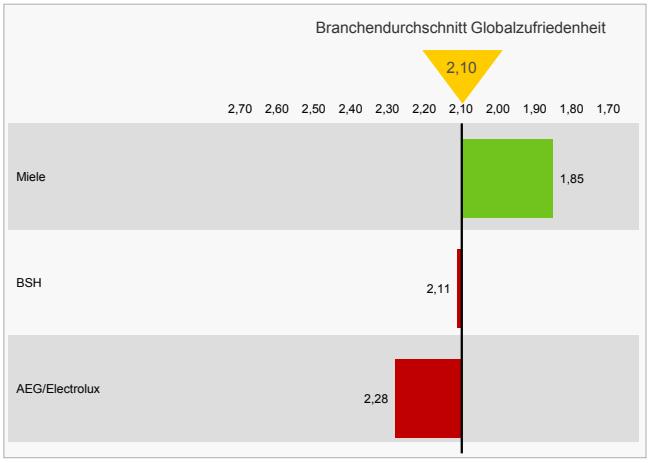
Geführte Interviews: 1.366

Erhebungsmethode:
Onlineinterviews (CAWI)

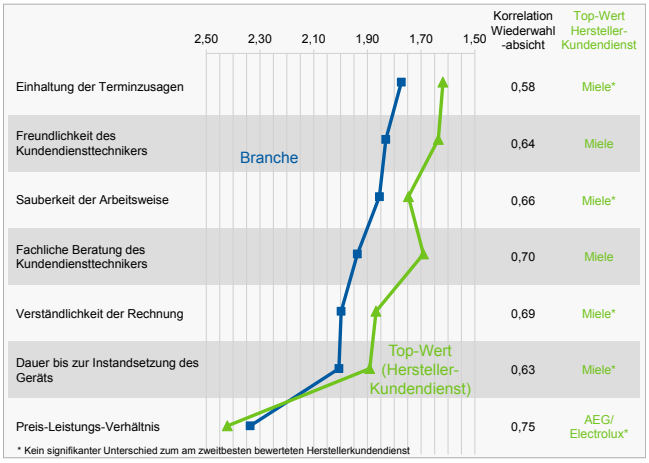
Basis der Stichprobe:
Befragte 16 - 74 Jahre
(nach Quotenvorgaben)

Erhebungszeitraum:
08.06.2017 bis 13.08.2017

Miele ist top bei der Globalzufriedenheit



Preis-Leistung und fachliche Beratung haben großen Einfluss auf die Wiederwahlabsicht



Made by ServiceBarometer AG

Kundenmonitor® Deutschland

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

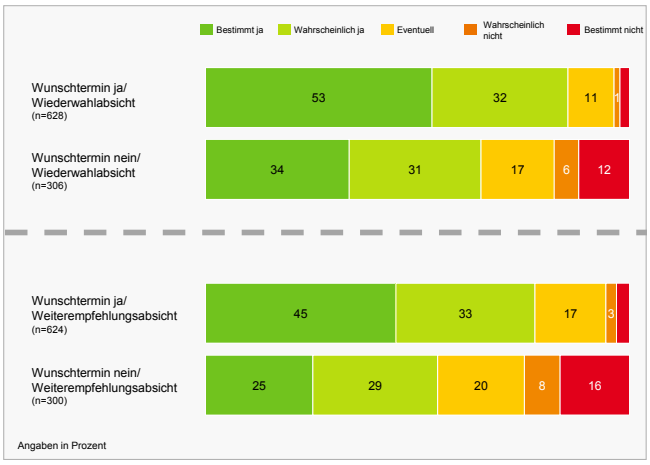
vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
= 1	= 2	= 3	= 4	= 5

Beratung den stärksten Einfluss auf die Wiederwahlabsicht. Die Kundendiensttechniker von Miele setzen vor allem in der Vor-Ort-Präsenz über Freundlichkeit und Beratung den Benchmark für den Herstellerservice. Auch bei den Merkmalen Einhaltung der Terminzusagen, Sauberkeit der Arbeitsweise, Verständlichkeit der Rechnung und Dauer bis zur Instandsetzung des Geräts liefert der Kundendienst von Miele den Bestwert der Branche. Beim Vergleich des Preis-Leistungs-Verhältnisses der Herstellerkundendienste liegt AEG/Electrolux knapp vor BSH und Miele.

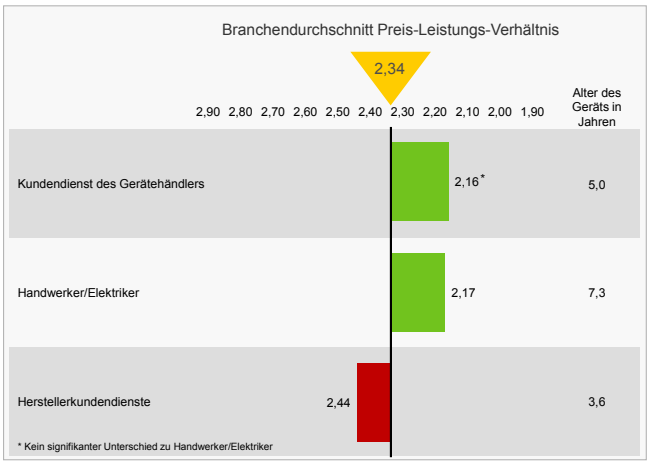
Die Berücksichtigung des Wunschtermins ist ein weiterer Treiber der Kundenloyalität. 53 Prozent der Kunden, die ihren Wunschtermin erhalten haben, werden den Kundendienst bei Bedarf bestimmt wieder beauftragen. Bei etwa einem Drittel der Kunden, bei denen der Wunschtermin nicht berücksichtigt wurde, sind es hingegen nur 34 Prozent. 45 Prozent der Kunden, die ihren Wunschtermin erhalten haben, werden den Kundendienst darüber hinaus bestimmt weiterempfehlen. In der Gegengruppe sind es nur 25 Prozent. Ein professionelles Terminmanagement legt also bereits die Basis für ein positives Kundenerlebnis.

Beim Preis-Leistungs-Verhältnis für Kundendienste punkten die Gerätehändler und freien Handwerker bzw. Elektriker. Mit einem Mittelwert von 2,16 bzw. 2,17 wird die Gruppe der Gerätehändler sowie Handwerker/Elektriker deutlich besser bewertet als Herstellerkundendienste (2,44). Dabei gilt, je älter das zu reparierende Gerät ist, umso seltener wird der Herstellerkundendienst in Anspruch genommen.

Wunschterminberücksichtigung zahlt positiv auf Wiederwahl und Weiterempfehlung ein



Gerätehändler und Handwerker/Elektriker führen beim Preis-Leistungs-Verhältnis



Herausgeber des Kundenmonitor Deutschland: ServiceBarometer AG

Weitere Ergebnisse unter www.kundenmonitor.de
matthias.metje@servicebarometer.de
Telefon: (089) 89 66 69 0