

Studiensteckbrief Elektrohaushaltsgroßgeräte (Kundendienst) 2021



Methode	Onlineinterviews nach soziodemografischen Kriterien quotiert (Basis: Deutsche Bevölkerung ab 16 Jahren) zur Nutzung verschiedener Dienstleister des täglichen Lebens, durchgeführt über Access Panel
Erhebungszeit	13. - 23.04.2021, 06. - 16.07.2021, 14. - 26.10.2021
Auswertungsbasis	<p><u>Teil A: Gerätedefekt</u> 4.353 Interviews mit Personen, die im Haushalt einen Defekt oder eine Störung an einem Haushaltsgerät hatten</p> <p><u>Teil B: Kundendienst beauftragt</u> 1.539 Interviews mit Nutzern eines Kundendienstes für Elektrohaushaltsgroßgeräte</p> <p><u>Anbieter mit mindestens 100 geführten Interviews:</u> AEG/Electrolux (118 geführte Interviews), BSH (337), Miele (123), Whirlpool (114)</p> <p><u>Anbieter mit mindestens 30 geführten Interviews:</u> Samsung (50)</p>
Zusatznutzen	Benchmarking mit Anbieter-Ergebnissen weiterer Handelsunternehmen

Weitere Details und Studienangebot: Dr. Matthias Metje
ServiceBarometer AG, Gottfried-Keller-Str. 35, 81245 München
matthias.metje@servicebarometer.de, Telefon 089 89 66 69-18