

# Studiensteckbrief Paketdienste (Empfänger) 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	18. - 27.01.2021, 06. - 16.07.2021
Auswertungsbasis	1.640 Interviews mit Empfänger-Kunden von Paketdiensten <u>Anbieter mit mindestens 100 geführten Interviews (Mehrfachnennungen zur Globalzufriedenheit):</u> Deutsche Post DHL, DPD, GLS, Hermes, UPS <u>Anbieter mit mindestens 100 geführten Interviews (hauptsächlicher Paketdienst als Empfänger):</u> Deutsche Post DHL <u>Anbieter mit mindestens 30 geführten Interviews (hauptsächlicher Paketdienst als Empfänger):</u> Amazon, DPD, Hermes
Zusatznutzen	Benchmarking, z. B. mit Anbieter-Ergebnissen weiterer Unternehmen

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