

Studiensteckbrief

Elektrohaushaltsgroßgeräte (Kundendienst) 2023



Methode	Onlineinterviews nach soziodemografischen Kriterien quotiert (Basis: Deutsche Bevölkerung ab 16 Jahren) zur Nutzung verschiedener Dienstleister des täglichen Lebens, durchgeführt über Online Access Panel
Erhebungszeit	Januar bis Juli 2023
Auswertungsbasis	<p><u>Teil A: Gerätedefekt</u>: ca. 4.000 Interviews mit Personen, die im Haushalt einen Defekt oder eine Störung an einem Haushaltsgerät hatten</p> <p><u>Teil B: Kundendienst beauftragt</u>: ca. 1.500 Interviews mit Kunden, die für die Reparatur einen Kundendienst beauftragt haben</p> <p><u>Anbieter mit mindestens 100 Interviews</u>: voraussichtlich AEG/Electrolux, BSH, Miele, Whirlpool</p> <p><u>Anbieter mit mindestens 30 Interviews</u>: voraussichtlich Samsung</p>
Zusatznutzen	Benchmarking, z. B. mit Anbieter-Ergebnissen weiterer Unternehmen
Studientyp	Der Kundenmonitor® wird von <i>ServiceBarometer AG</i> als auftraggeberunabhängige „Syndicated Study“ herausgegeben. Die nach eigenem Erhebungs- und Qualitätsstandard ermittelten Ergebnisse werden Unternehmen und öffentlichen Auftraggebern bzw. Verbänden als sogenannte Branchenreports (Daten, Tabellen, Grafiken, Management Summary, Präsentationen) zum Kauf angeboten. Die Urheberrechte für Konzeption, Fragebogen und Ergebnisaufbereitungen liegen grundsätzlich bei <i>ServiceBarometer AG</i> .

Weitere Details und Studienangebot: Dr. Matthias Metje, *ServiceBarometer AG*, kundenmonitor@servicebarometer.de