

Studiensteckbrief zu Paketdiensten 2023



Methode	Onlineinterviews (CAWI) nach soziodemografischen Kriterien quotiert (Basis: Deutsche Bevölkerung ab 16 Jahren) zur Nutzung verschiedener Dienstleister des täglichen Lebens, durchgeführt über Online Access Panel
Erhebungszeiten	Januar und Juli 2023, Ergebnisvorlage September 2023
Auswertungsbasis	Ca. 2.000 Interviews mit Kunden von Paketdiensten (Empfängersicht) <u>Ausgewiesene Anbieter (Fallzahlen 2022 zur Orientierung in Klammern):</u> Amazon (44), Deutsche Post DHL (812), DPD (363), GLS (179), Hermes (530), UPS (136) <u>Weitere erhobene Paketdienste:</u> Trans-o-flex
Fragestellungen	Globalzufriedenheit, Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS), Anzahl genutzter Paketdienste, hauptsächlich genutzter Paketdienst, Soziodemografie
Zusatznutzen	Benchmarking, z. B. mit Anbieter-Ergebnissen weiterer Handelsunternehmen
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> .
Bezugspreis	€ 2.000,- zzgl. Mehrwertsteuer

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