

# Studiensteckbrief zu Paketdiensten (Empfänger) 2024



<b>Methode</b>	Onlineinterviews (CAWI) über Online Access Panel befragte, in Deutschland lebende Verbraucher ab 16 Jahren (nach soziodemografischen Kriterien quotiert: Geschlecht x Alter, Bundesländer, BIK-Gemeindegrößenklassen, Haushaltsgröße) zur Nutzung verschiedener Dienstleister des täglichen Lebens
<b>Erhebungszeiten</b>	Januar und Juli 2024
<b>Auswertungsbasis</b>	1.939 Interviews mit Kunden von Paketdiensten (Empfängersicht) <u>Anbieter für den Ausweis im Benchmarking und Tabellenband:</u> Amazon (95), Deutsche Post DHL (1.835), DPD (665), GLS (346), Hermes (1.119), UPS (244)
<b>Fragestellungen</b>	Globalzufriedenheit mit genutztem Paketdienst, Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS), Anzahl genutzter Paketdienste, hauptsächlich genutzter Paketdienst, Soziodemografie
<b>Zusatznutzen</b>	Benchmarking, z. B. mit Anbieter-Ergebnissen von Handelsunternehmen
<b>Studientyp</b>	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 Benchmarkingreports inkl. Management Summary und Tabellen zum Kauf angeboten. Die Urheberrechte für Konzeption, Fragebogen und Ergebnisaufbereitungen liegen grundsätzlich bei <i>ServiceBarometer AG</i> .
<b>Bezugspreis</b>	€ 2.900,- zzgl. Mehrwertsteuer

Weitere Details und Studienangebot: Dr. Frank Dornach, *ServiceBarometer AG*, [kundenmonitor@servicebarometer.de](mailto:kundenmonitor@servicebarometer.de)