Kundenmonitor® Deutschland

Presseinformation 2014

Made by ServiceBarometer AG

Projektziele und Einsatzmöglichkeiten

Kundenmonitor® Deutschland

Im Mittelpunkt des Kundenmonitor® stehen die einzelnen Aspekte der Kundenzufriedenheit und die Qualität der Kundenbeziehung sowie deren Auswirkungen auf die Kundenbindung.

Projektziele:

- Erforschung der Marktgegebenheiten in bestimmten Branchen auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden
- Herausstellung der Bestleistungen für brancheninternes und branchenübergreifendes Benchmarking
- Ermittlung der Vertriebs- und Gefährdungspotenziale
- Aufzeigen der Kundenwahrnehmung in einzelnen Qualitätsbereichen zur schnellen und flexiblen Anpassung der Angebote, Prozesse und Ergebnisse von Dienstleistern
- Bereitstellung von repräsentativen Kennziffern zur Kundenorientierung für Führungskräfte aus Marketing, Vertrieb, Controlling und Qualitätsmanagement
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung in Deutschland zum Ausbau der Wettbewerbsfähigkeit

Einsatzmöglichkeiten der Ergebnisse:

- Ermittlung des Status quo zur Kundenzufriedenheit und -bindung im eigenen Unternehmen
- Vergleich der eigenen Ergebnisse mit denen der Wettbewerber zur Einschätzung der Wettbewerbsposition aus Kundensicht (Jahresvergleiche)
- Langfristige Beobachtung der Branche und der Entwicklung der eigenen Ergebnisse zur Kundenzufriedenheit und -bindung
- Aufdecken von Stärken und Schwächen bezüglich der Kundenorientierung im eigenen Unternehmen
- Selektion der „Branchenbesten“, um von ihnen zu lernen
- Selektion der „Funktionsbesten“ (z. B. hinsichtlich Telefonkontakt, Freundlichkeit der Mitarbeiter), um von ihnen zu lernen
- Begründung für Maßnahmen zur Stärkung der Kundenbeziehung
- Controlling der Erfolgswirksamkeit eingeleiteter Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung
- Basis für Zielvereinbarungen und Balanced Scorecard
- Im Rahmen von Kommunikationsmaßnahmen (z. B. Geschäftsberichte, Mitarbeiterinformationen)
- Abgleich mit Ergebnissen eigener Untersuchungen zur Kunden-zufriedenheit und -bindung

Untersuchte Branchen Deutschland 2014

Kundenmonitor® Deutschland

Branchengruppe Finanzdienstleister

- Banken und Sparkassen (4.980 geführte Interviews CATI)
- Bausparkassen (3.387 CATI)
- Fondsgesellschaften (1.605 CAWI)
- Krankenkassen und -versicherungen (7.823 CATI)

Branchengruppe Handel

- Bau- und Heimwerkermärkte (4.925 CATI)
- Baumarkt-Onlineshops (1.436 CAWI)
- Drogeriemärkte (3.426 CATI)
- Fotoservice-Anbieter (1.120 CAWI)
- Hörgeräteakustiker (762 CATI)
- Lebensmittelmärkte (9.514 CATI)
- Optiker (1.012 CATI)
- Versandapotheken (3.416 CAWI)

Branchengruppe Infrastruktur

- Krankenhäuser/Kliniken (566 CATI)
- Senioren- und Pflegedienste (482 CATI)
- Stadt- und Kreisverwaltungen (936 CATI)
- Stromversorger (5.020 CATI)

Branchengruppe Logistik

- Briefpost* (805 CATI)
- Postfilialen* (6.228 CATI)

Branchengruppe Mobilität

- Autowerkstätten (3.266 CAWI)
- Busfernverkehr (604 CATI)
- Fluggesellschaften (2.511 CAWI)
- Kfz-Prüfstellen (997 CATI)

Branchengruppe Telekommunikation

- Mobilfunkanbieter (3.420 CAWI)

Sonstige Branchen

- Fitnessstudios (1.571 CAWI)
- Soziale Netzwerke (1.397 CAWI)
- Video- und Filmportale (758 CAWI)

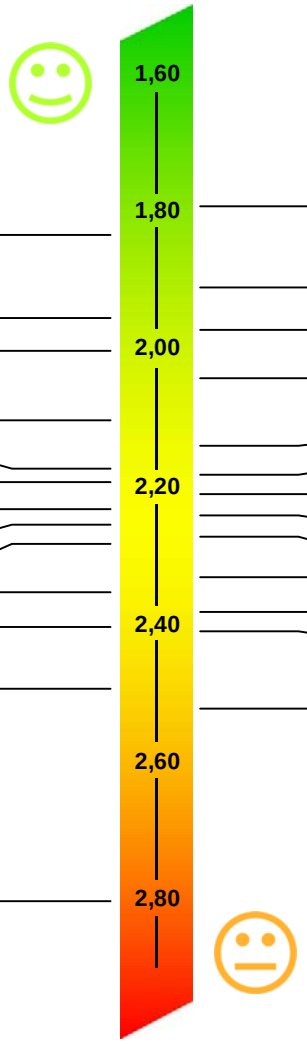
* Für einzelne Abnehmer exklusiv bereitgestellte Branchen. Die Ergebnisse stehen nur diesen zur Verfügung.

Studiensteckbrief Kundenmonitor Deutschland

	CATI-Erhebung	CAWI-Erhebung
Methode	Bevölkerungsrepräsentative Telefonbefragung Privathaushalte, Teilnehmer ab 16 Jahren) zur Nutzung verschiedener Dienstleister des täglichen Lebens, Auswahl nach aktuellem ADM-Telefonstichprobensystem	Onlineinterviews nach Alter und Geschlecht quotiert (Basis: Deutsche Bevölkerung zwischen 16 und 69 Jahren) zur Nutzung verschiedener Dienstleister des täglichen Lebens, durchgeführt über Access Panel
Erhebungszeit	26. August 2013 bis 08. August 2014	01. bis 15. April 2014
Untersuchte Branchen	16 Branchen	10 Branchen
Zentrale Fragen	Globalzufriedenheit, Kundenbindung, Einschätzung Preis-Leistung und Wettbewerbsvorteile, Leistungsmerkmale, Beschwerdequoten und -zufriedenheit	
Soziodemographie	Geschlecht, Alter, Haushaltsgröße, Schulbildung, Berufstätigkeit, Haushaltseinkommen, frei verfügbares Einkommen, Internetnutzung etc.	
Zusatznutzen	Benchmarking mit Kundenmonitor-Ergebnissen aus über 100 Branchen	

Kundenzufriedenheit in Deutschland 2014

Kundenmonitor® Deutschland



Versandapotheken	1,83	1,79	Optiker (+7)
Fotoservice-Anbieter	1,95	1,91	Autowerkstätten
(+7) Drogeriemärkte	2,00	1,97	Kfz-Prüfstellen
(+6) Krankenkassen und -versicherungen	2,10	2,04	Hörgeräteakustiker (+13)
Fitnessstudios	2,17	2,14	Busfernverkehr
(+2) Banken und Sparkassen	2,19	2,18	Baumarkt-Onlineshops (-3)
Video- und Filmportale	2,23	2,21	Fluggesellschaften (+8)
(+3) Lebensmittelmärkte	2,25	2,24	Mobilfunkanbieter (±0)
Krankenhäuser/Kliniken	2,28	2,27	Briefpost (-2)
(-1) Bausparkassen	2,35	2,33	Postfilialen (+1)
(+4) Bau- und Heimwerkermärkte	2,40	2,38	Stromversorger (+10)
Fondsgesellschaften	2,49	2,41	Stadt- und Kreisverwaltungen
Soziale Netzwerke	2,80	2,52	Senioren- und Pflegedienste

Studieninformation

Mittelwerte der Globalzufriedenheit von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)

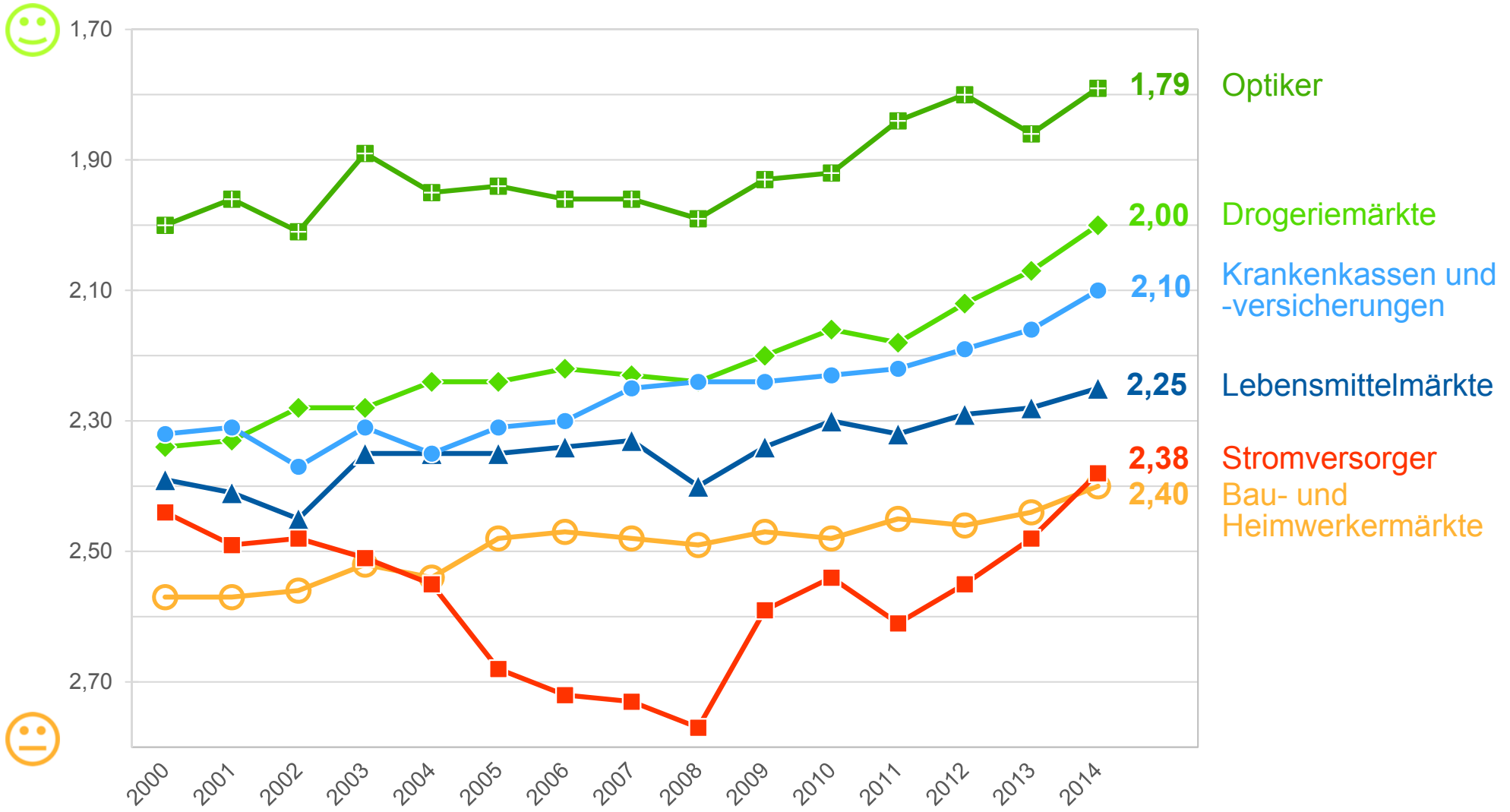
Gesamtbasis der Studie: 31.555 Befragte, davon 21.513 telefonisch und 10.042 online

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr in Basispunkten

Branchen mit bisherigem Bestwert der Kundenzufriedenheit

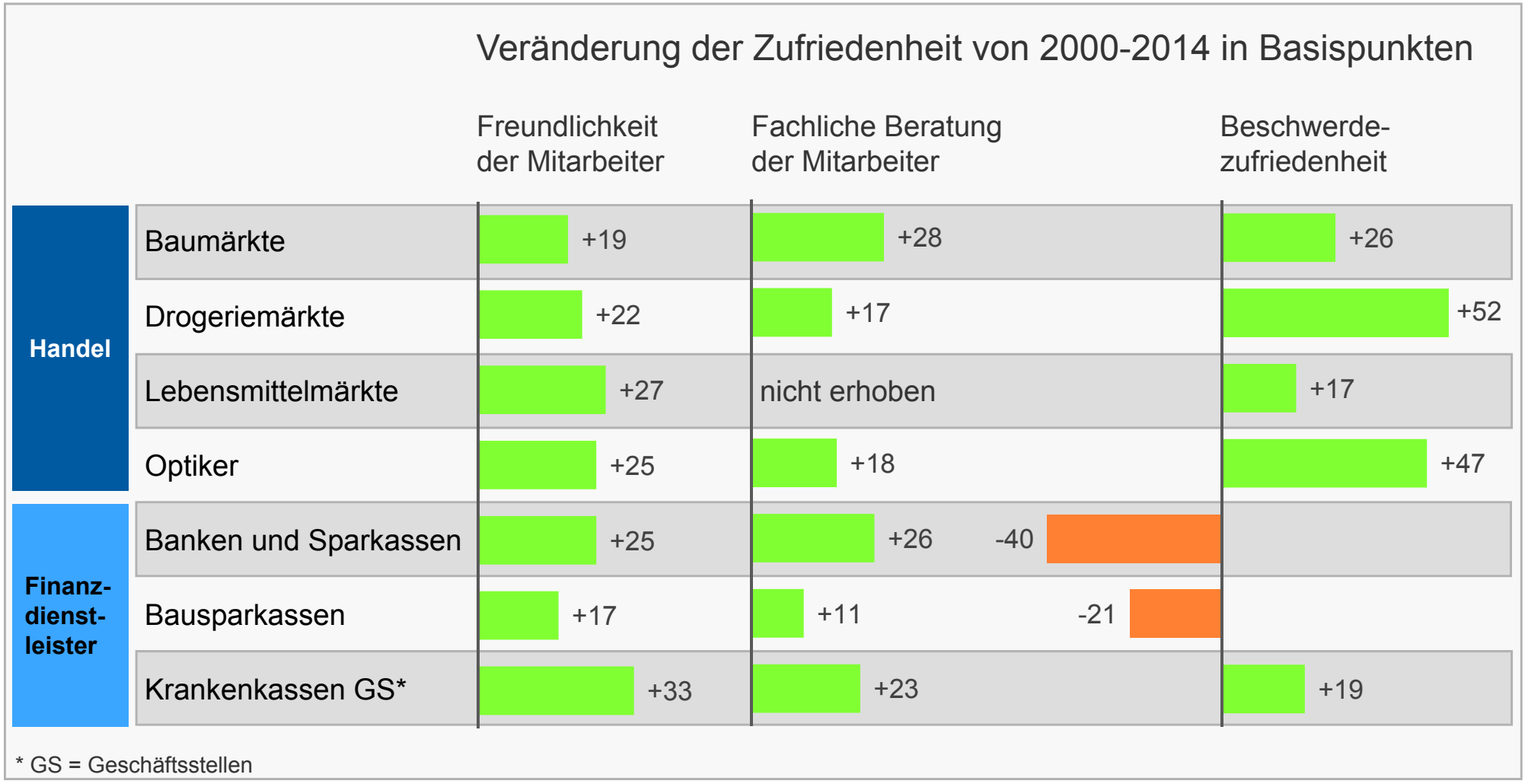
Kundenmonitor® Deutschland

Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen von … insgesamt?



Starke Verbesserung mitarbeiterbezogener Serviceaspekte im Zeitablauf

Kundenmonitor® Deutschland



Herausgeber und Studie im Überblick

Kundenmonitor® Deutschland

ServiceBarometer AG

Full Service Institut für Studien zur Kundenorientierung von Unternehmen

Telefon: 089 / 89 66 69-0
Internet: www.servicebarometer.de
E-Mail: kundenmonitor@servicebarometer.de

- Kontinuierliche **Servicebarometer** zur filialgerichteten Messung der Kundenzufriedenheit und -loyalität
- **Kundenmonitor Deutschland** als Langzeitmessung zum Vergleich mit Wettbewerbern
- **Diskussionsforen** zu qualitativen Aspekten der Kundenbeziehung und zu Trends der Kundenorientierung

Kundenmonitor Deutschland

- ✓ Erforschung der Kundenbeziehungen und der Marktpotenziale auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden
- ✓ Kennziffern zur Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung für Unternehmen und öffentliche Dienstleister
- ✓ Identifikation von Bestleistungen für Potenziale, Prozesse und Ergebnisse sowie von gesellschaftlichen Trends
- ✓ Umfassende Benchmarking-Datenbank für den deutschen B-to-C-Markt mit Zeitreihen seit 1992
- ✓ Vergleiche mit Wettbewerbern aus über 100 erhobenen Branchen der Bereiche Finanzdienstleister, Handel, Infrastruktur, Logistik, Mobilität und Telekommunikation
- ✓ Erweiterung des Kundenmonitor® auf die Schweiz und auf Österreich für länderübergreifende Vergleiche
- ➢ Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von Anbietern