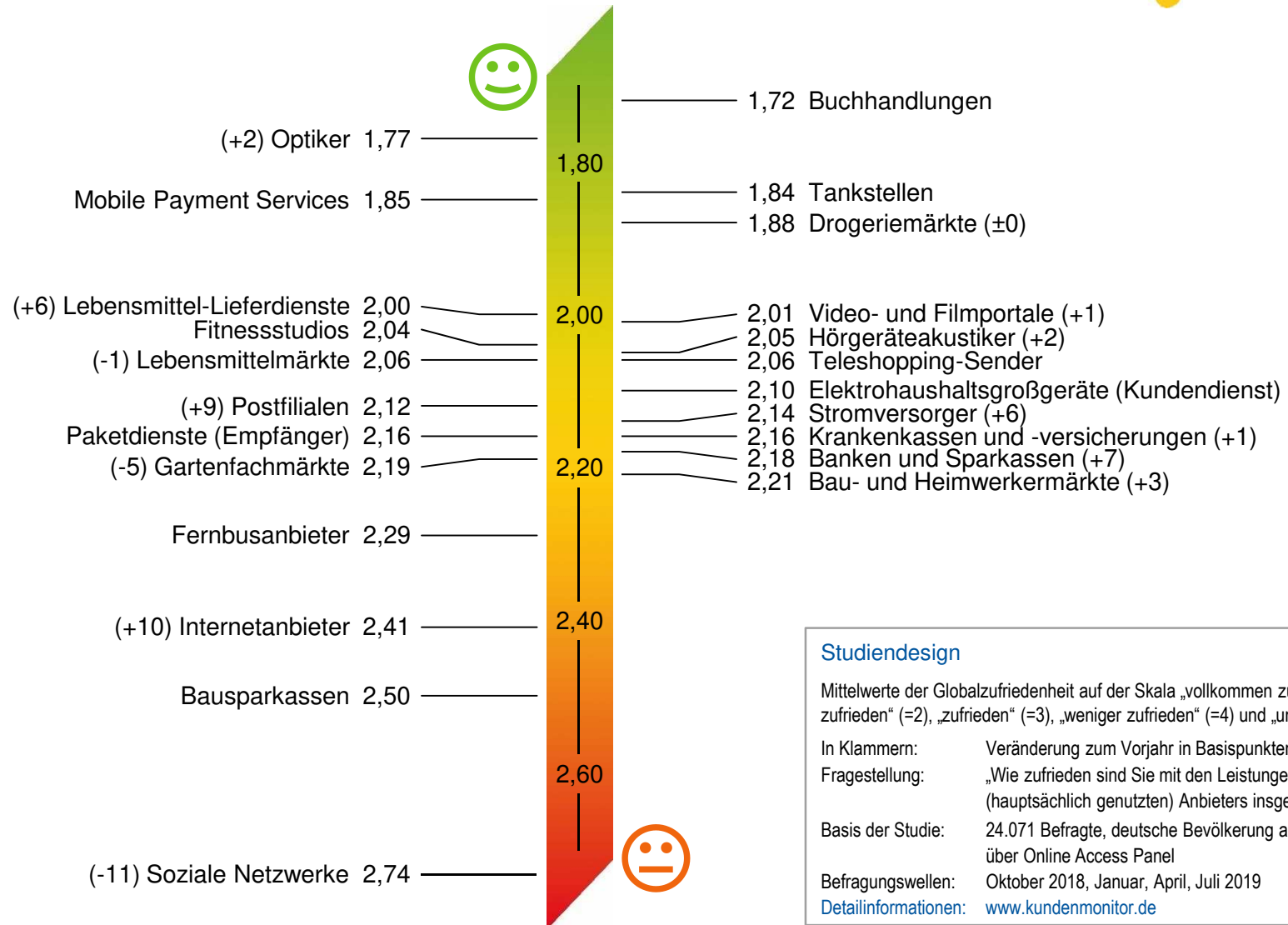


# Kundenzufriedenheit in Deutschland 2019



**Studiendesign**

Mittelwerte der Globalzufriedenheit auf der Skala „vollkommen zufrieden“ (=1), „sehr zufrieden“ (=2), „zufrieden“ (=3), „weniger zufrieden“ (=4) und „unzufrieden“ (=5)

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr in Basispunkten

Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieses (hauptsächlich genutzten) Anbieters insgesamt?“

Basis der Studie: 24.071 Befragte, deutsche Bevölkerung ab 16 Jahre, quotiert, über Online Access Panel

Befragungswellen: Oktober 2018, Januar, April, Juli 2019

Detailinformationen: [www.kundenmonitor.de](http://www.kundenmonitor.de)

# Kundenmonitor Deutschland 2019: Nutzer digitaler Angebote sind zufriedener

