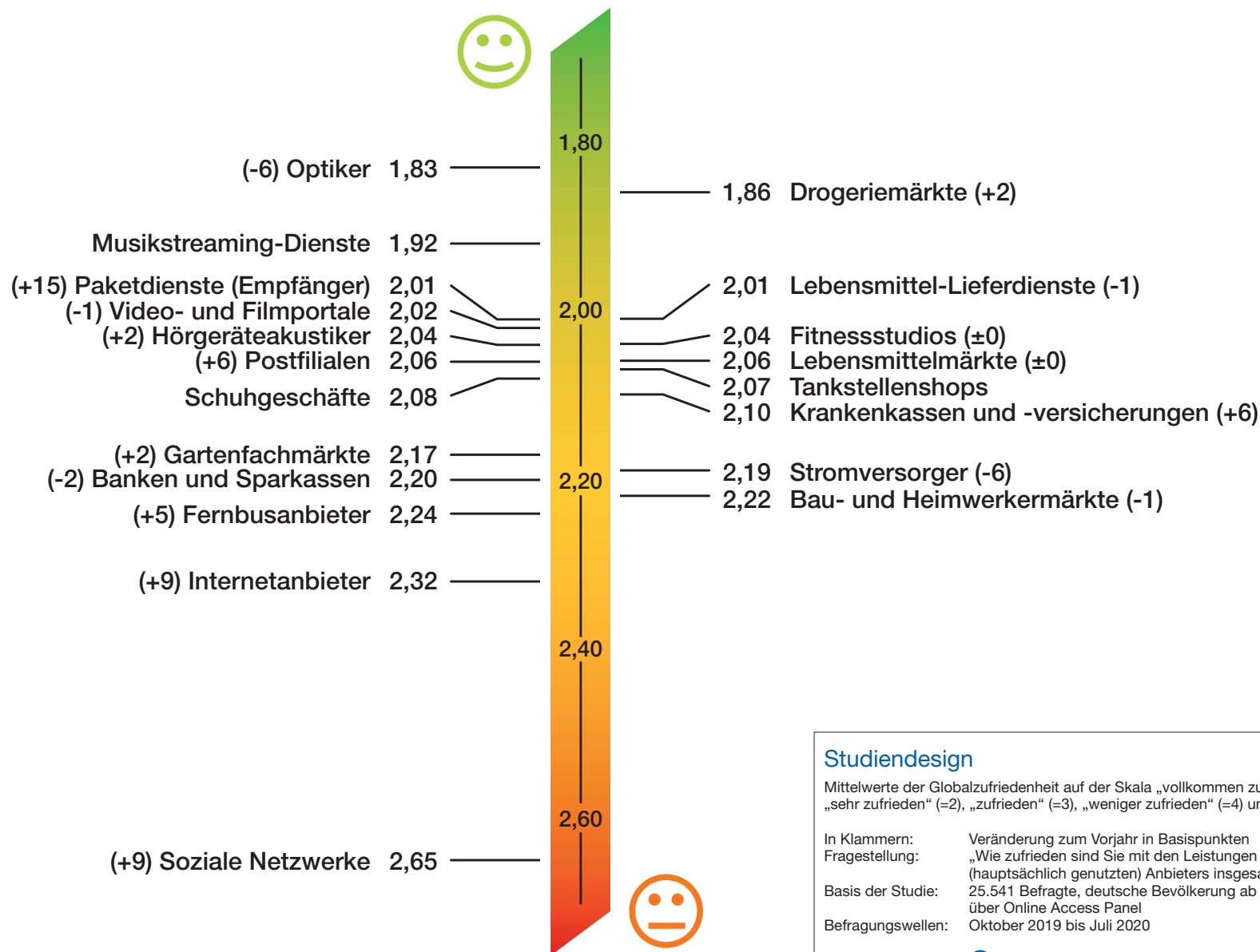


# Kundenzufriedenheit in Deutschland 2020



## 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: 25.541 Befragte, deutsche Bevölkerung ab 16 Jahre, quotiert, über Online Access Panel

Befragungswellen: Oktober 2019 bis Juli 2020

Herausgeber:  ServiceBarometer AG, München  
Detailinformationen: [www.kundenmonitor.de](http://www.kundenmonitor.de)