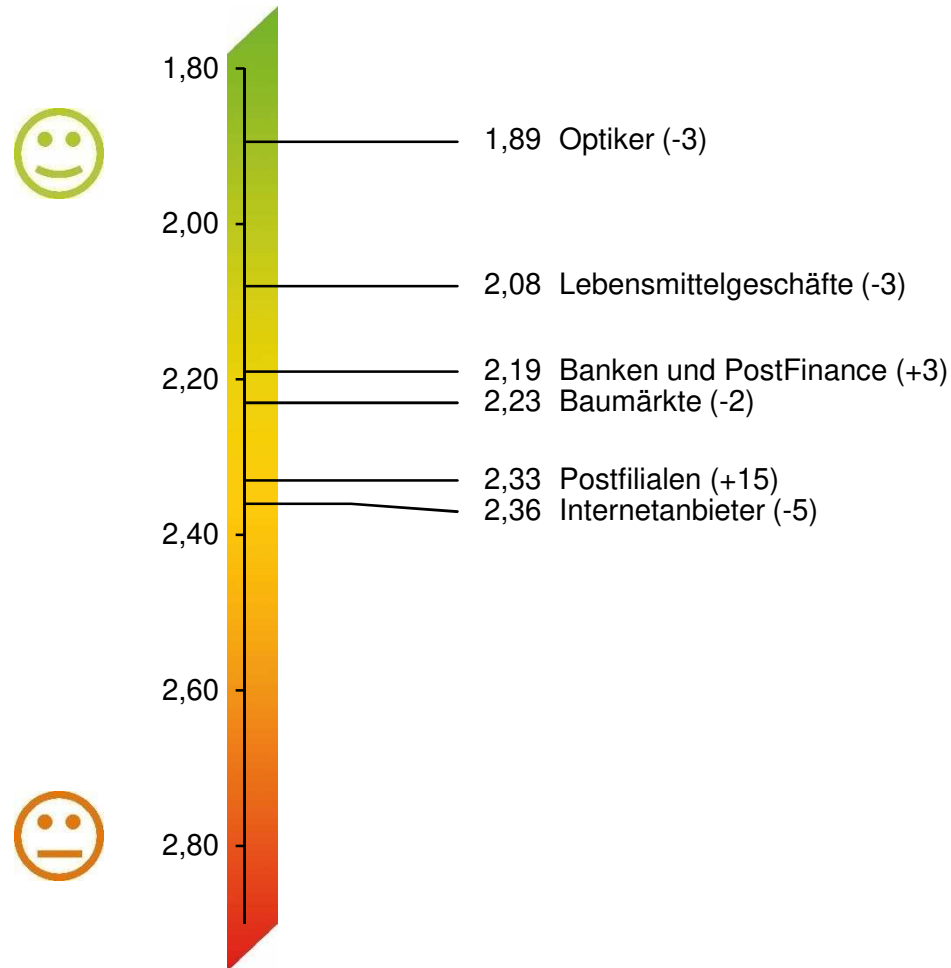


# Kundenzufriedenheit in der Schweiz 2020



**Studiendesign**

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

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

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr in Basispunkten

Basis der Studie: 3'243 Befragte (ab 16 Jahren, online)

Befragungszeitraum: 25. September bis 5. Oktober 2020

Herausgeber: ServiceBarometer AG, München

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