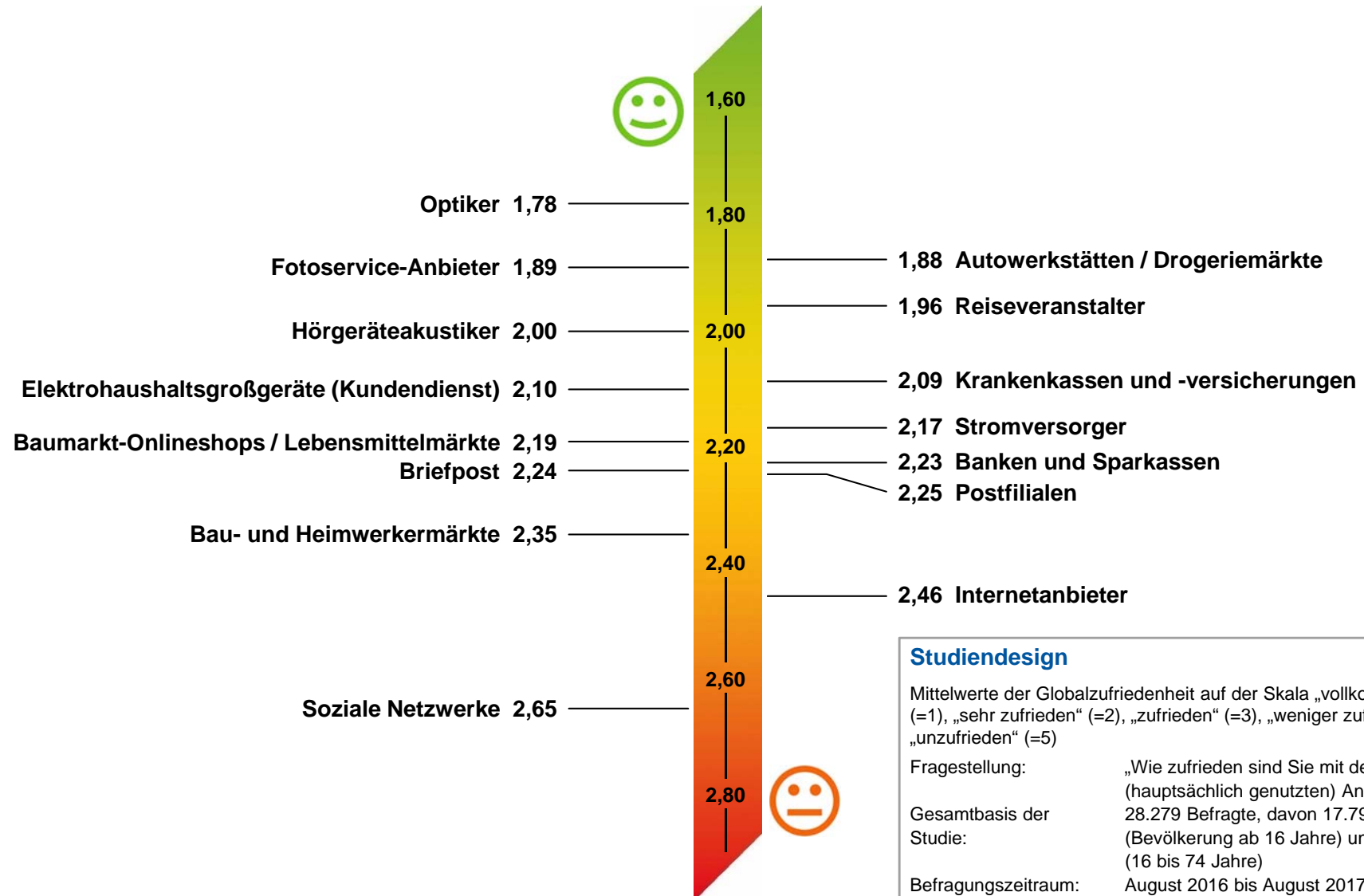


Kundenzufriedenheit in Deutschland 2017



Studiendesign

Mittelwerte der Globalzufriedenheit auf der Skala „vollkommen 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?“

Gesamtbasis der Studie: 28.279 Befragte, davon 17.796 telefonisch (Bevölkerung ab 16 Jahre) und 10.483 online (16 bis 74 Jahre)

Befragungszeitraum: August 2016 bis August 2017