



2,66	1,77	2,23	2,90	3,68
2,94	2,14	3,04	2,12	2,54
1,88	2,70	2,80	2,10	3,25
3,07	2,37	1,93	2,05	2,51
2,81	2,29	2,62	1,77	2,51
1,68	2,29	2,64	2,22	1,85
1,96	1,97	3,19	1,93	1,93
3,01	2,52	2,90	3,29	2,03
3,04	3,01	2,12	3,51	3,52
2,64	2,64	2,10	1,89	1,89
	2,51	1,97	1,89	1,89
		2,87	3,19	3,19
		2,50	3,16	3,16
		3,52	3,52	3,52
		3,53	3,68	3,68
		3,68	1,81	1,81
		3,51	3,51	3,51

Banken und Sparkassen 2018



Projektziele und Studiendesign



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

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 Kundenloyalität in Deutschland zum Ausbau der Wettbewerbsfähigkeit

Erhebung Banken und Sparkassen:

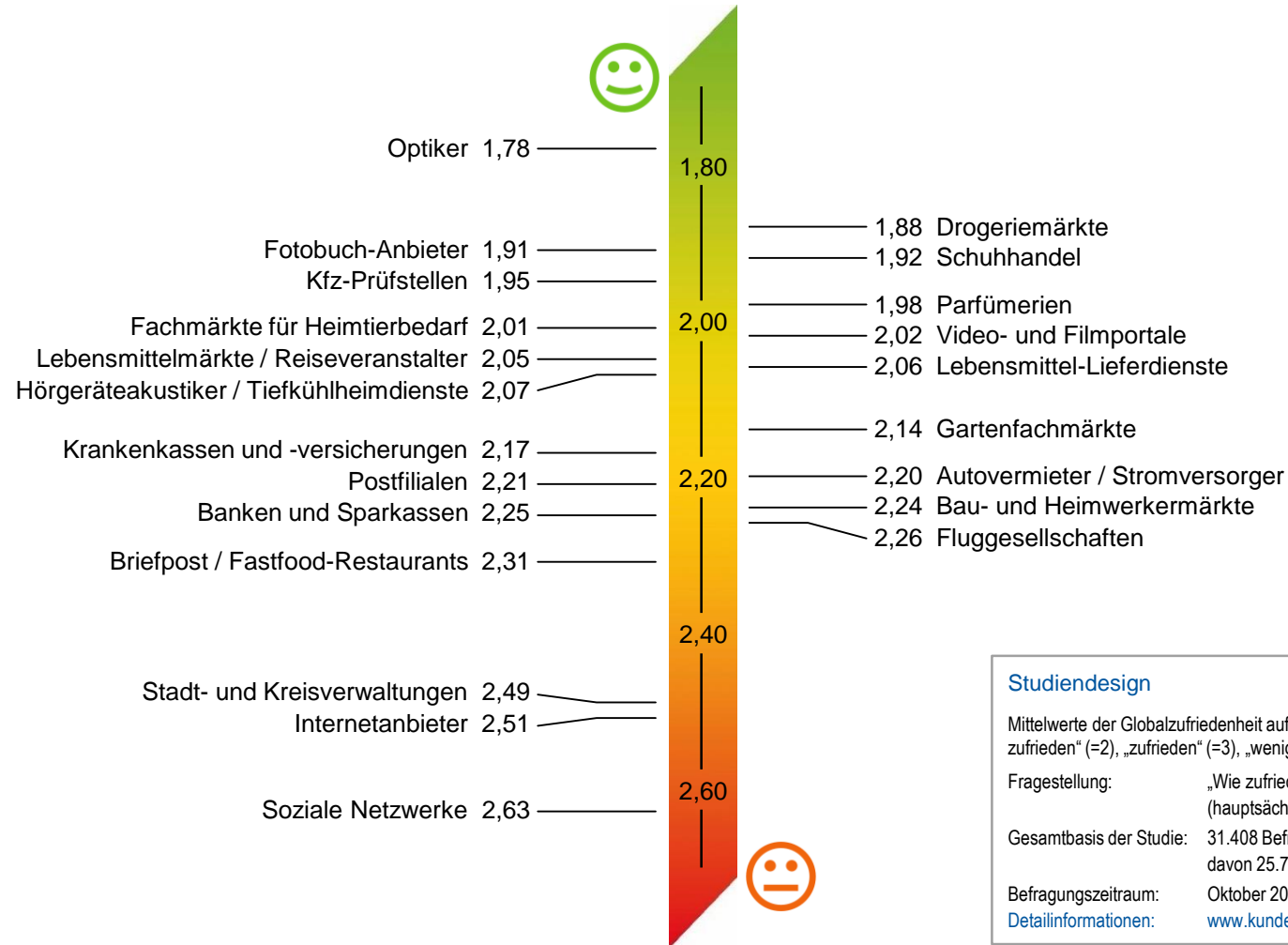
- Kontaktfragen:
 - „Bei welchen Banken oder Sparkassen sind Sie persönlich Kunde?“ (Mehrfachnennungen)
 - „Und bei welcher Bank oder Sparkasse führen Sie Ihr Girokonto? (Gemeint ist das Konto, auf das die monatlichen Einzahlungen erfolgen – beispielsweise Gehalt oder Rente.)“
- Die Branchenstichprobe Banken und Sparkassen umfasst 4.966 Onlineinterviews (CAWI) zum Lohn- und Gehaltskonto, davon 3.696 zu Filialbanken
- Befragte ab 16 Jahren (nach soziodemografischen Kriterien quotiert)
- Befragungszeit: 23.01. - 06.02.2018, 16. - 30.04.2018, 09. - 25.07.2018

Herausgeber:

ServiceBarometer AG, München

info@servicebarometer.de

Kundenzufriedenheit in Deutschland 2018



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: 31.408 Befragte (Bevölkerung ab 16 Jahre),
davon 25.793 online und 5.615 telefonisch

Befragungszeitraum: Oktober 2017 bis Juli 2018

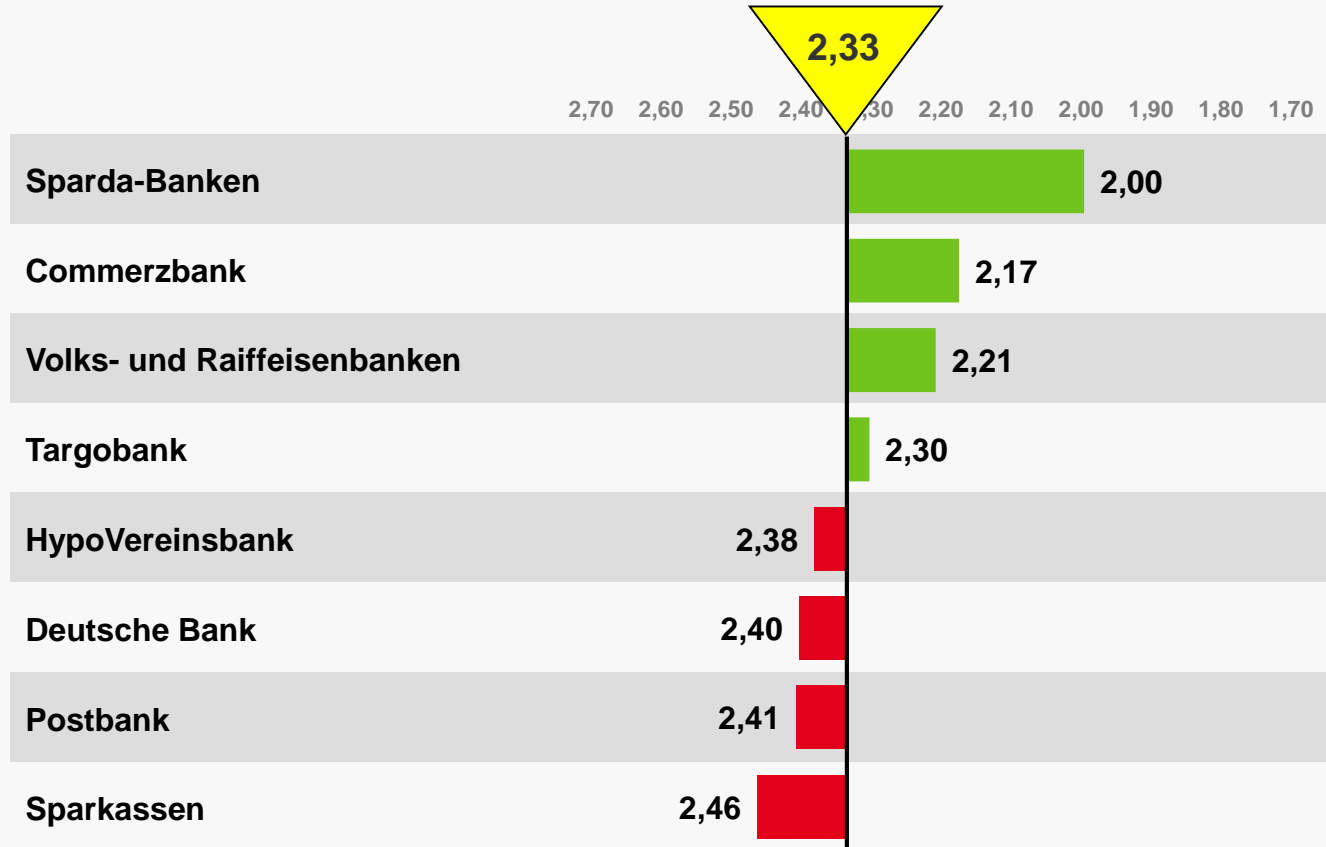
Detailinformationen: www.kundenmonitor.de

Vergleich der Globalzufriedenheit Filialbanken 2018

(Anbieter mit mindestens 100 Befragten, Lohn- und Gehaltskonto)



Durchschnitt Globalzufriedenheit Filialbanken



„Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen von ... insgesamt? Sind Sie damit ...“

Mittelwerte von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)
 Anbieter mit mindestens 100 Befragten, der Durchschnitt enthält auch Anbieter mit weniger als 100 Befragten

Befragungszeitraum: Januar/Februar, April, Juli 2018
 Basis Filialbanken: 3.696 Befragte ab 16 Jahren (CAWI)
 Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de