

Studie ServiceRating

Stichprobengröße: 1040

Feldzeit: 27.05.2013 - 03.06.2013



Gesamt	
N	%^{gew}

Wie stark haben sich aus Ihrer Sicht die Serviceleistungen in den folgenden Branchen in den letzten 12 Monaten verbessert oder verschlechtert? Bitte denken Sie an ihre konkreten Erfahrungen mit Dienstleistern.

Geldinstitute

Unweighted base	1001	
stark verbessert [5]	18	2%
etwas verbessert [4]	133	13%
gleich geblieben [3]	538	54%
etwas verschlechtert [2]	217	22%
stark verschlechtert [1]	95	9%
Mittelwert	2,8	
Top-Box (4+5)	151	15%
Bottom-Box (1+2)	312	31%

Bausparkasse

Unweighted base	673	
stark verbessert [5]	16	2%
etwas verbessert [4]	70	10%
gleich geblieben [3]	435	65%
etwas verschlechtert [2]	99	15%
stark verschlechtert [1]	53	8%
Mittelwert	2,8	
Top-Box (4+5)	86	12%
Bottom-Box (1+2)	152	23%

Fondsgesellschaften

Unweighted base	591	
stark verbessert [5]	7	1%
etwas verbessert [4]	44	7%
gleich geblieben [3]	350	60%
etwas verschlechtert [2]	109	19%
stark verschlechtert [1]	81	13%
Mittelwert	2,6	
Top-Box (4+5)	51	8%
Bottom-Box (1+2)	190	32%

In welchen Leistungen haben Sie eine **Verbesserung** in der Branche **Geldinstitute** feststellen können.

Unweighted base	148	
Beratung und Fachkompetenz	61	40%
Freundlichkeit der Mitarbeiter	56	37%
Internet-Seite (allgemein)	34	24%
Telefonische Erreichbarkeit	34	22%
Lösungsorientierung bei Problemen	34	22%
Internet-Kundenportal mit Kauf- oder Selbstbedienungsbereich	23	16%
Apps für Smart-Phones	21	14%
Produkt- oder Tarifflexibilität	20	13%
Werbung, Werbeaktionen	18	12%
Notfallservice	10	7%
Sonstiges:	3	2%
weiß nicht	26	18%

In welchen Leistungen haben Sie eine **Verbesserung** in der Branche **Bausparkasse** feststellen können.

Unweighted base	84	
Beratung und Fachkompetenz	22	26%
Freundlichkeit der Mitarbeiter	20	24%
Produkt- oder Tarifflexibilität	16	21%
Telefonische Erreichbarkeit	13	15%
Werbung, Werbeaktionen	11	12%
Lösungsorientierung bei Problemen	10	12%
Internet-Seite (allgemein)	10	12%
Apps für Smart-Phones	9	10%

Internet-Kundenportal mit Kauf- oder Selbstbedingungsbereich	8	10%
Notfallservice	1	1%
Sonstiges:	4	5%
weiß nicht	16	20%

In welchen Leistungen haben Sie eine **Verbesserung** in der Branche **Fondsgesellschaften** feststellen können.

Unweighted base	49	
Freundlichkeit der Mitarbeiter	10	21%
Beratung und Fachkompetenz	10	21%
Internet-Seite (allgemein)	9	18%
Werbung, Werbeaktionen	8	17%
Internet-Kundenportal mit Kauf- oder Selbstbedingungsbereich	8	17%
Telefonische Erreichbarkeit	8	17%
Produkt- oder Tarifflexibilität	8	16%
Lösungsorientierung bei Problemen	6	14%
Apps für Smart-Phones	5	11%
Notfallservice	3	6%
Sonstiges:	0	0%
weiß nicht	10	21%

In welchen Leistungen haben Sie eine **Verschlechterung** in der Branche **Geldinstitute** feststellen können?

Unweighted base	308	
Beratung und Fachkompetenz	146	47%
Lösungsorientierung bei Problemen	109	35%
Produkt- oder Tarifflexibilität	100	33%
Freundlichkeit der Mitarbeiter	65	21%
Telefonische Erreichbarkeit	60	19%
Internet-Kundenportal mit Kauf- oder Selbstbedingungsbereich	30	10%
Werbung, Werbeaktionen	28	9%
Notfallservice	22	7%
Internet-Seite (allgemein)	22	7%
Apps für Smart-Phones	8	2%
Sonstiges:	36	12%
weiß nicht	21	7%

In welchen Leistungen haben Sie eine **Verschlechterung** in der Branche **Bausparkasse** feststellen können?

Unweighted base	150	
Beratung und Fachkompetenz	59	40%
Produkt- oder Tarifflexibilität	54	35%
Lösungsorientierung bei Problemen	43	27%
Freundlichkeit der Mitarbeiter	29	19%
Telefonische Erreichbarkeit	22	14%
Werbung, Werbeaktionen	9	6%
Internet-Seite (allgemein)	9	6%
Notfallservice	8	5%
Internet-Kundenportal mit Kauf- oder Selbstbedingungsbereich	5	3%
Apps für Smart-Phones	3	2%
Sonstiges:	11	7%
weiß nicht	26	18%

In welchen Leistungen haben Sie eine **Verschlechterung** in der Branche **Fondsgesellschaften** feststellen können?

Unweighted base	188	
Beratung und Fachkompetenz	77	40%
Produkt- oder Tarifflexibilität	60	32%
Lösungsorientierung bei Problemen	47	24%
Freundlichkeit der Mitarbeiter	26	14%
Telefonische Erreichbarkeit	24	13%
Internet-Seite (allgemein)	16	8%
Werbung, Werbeaktionen	13	6%
Internet-Kundenportal mit Kauf- oder Selbstbedingungsbereich	11	5%
Notfallservice	5	3%
Apps für Smart-Phones	3	2%
Sonstiges:	15	9%
weiß nicht	39	21%