

## Studie ServiceRating

Stichprobengröße: 1040

Feldzeit: 27.05.2013 - 03.06.2013



<b>Gesamt</b>	
<b>N</b>	<b>%<sup>gew</sup></b>

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

<b>Unweighted base</b>	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

<b>Unweighted base</b>	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

<b>Unweighted base</b>	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.

<b>Unweighted base</b>	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.

<b>Unweighted base</b>	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.

<b>Unweighted base</b>	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?

<b>Unweighted base</b>	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?

<b>Unweighted base</b>	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?

<b>Unweighted base</b>	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%