



**Kundenmonitor<sup>®</sup>  
Deutschland**

# Banken und Sparkassen 2018

Studieninformation

|      |      |
|------|------|
| 2,21 | 2,64 |
| 1,96 | 3,49 |
| 2,66 | 3,01 |
| 1,77 | 2,23 |
| 2,94 | 3,04 |
| 1,88 | 2,80 |
| 3,07 | 1,93 |
| 2,81 | 2,62 |
| 1,68 | 2,29 |
| 1,96 | 2,64 |
| 3,01 | 2,12 |
| 3,04 | 2,10 |
| 2,64 | 2,51 |
| 3,01 | 2,12 |
| 3,04 | 2,10 |
| 2,52 | 2,90 |
| 3,01 | 2,12 |
| 3,04 | 2,10 |
| 2,51 | 1,97 |
| 2,87 | 3,19 |
| 2,50 | 3,16 |
| 3,52 | 3,52 |
| 3,53 | 3,53 |
| 3,68 | 3,68 |
| 1,81 | 1,81 |

# 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:

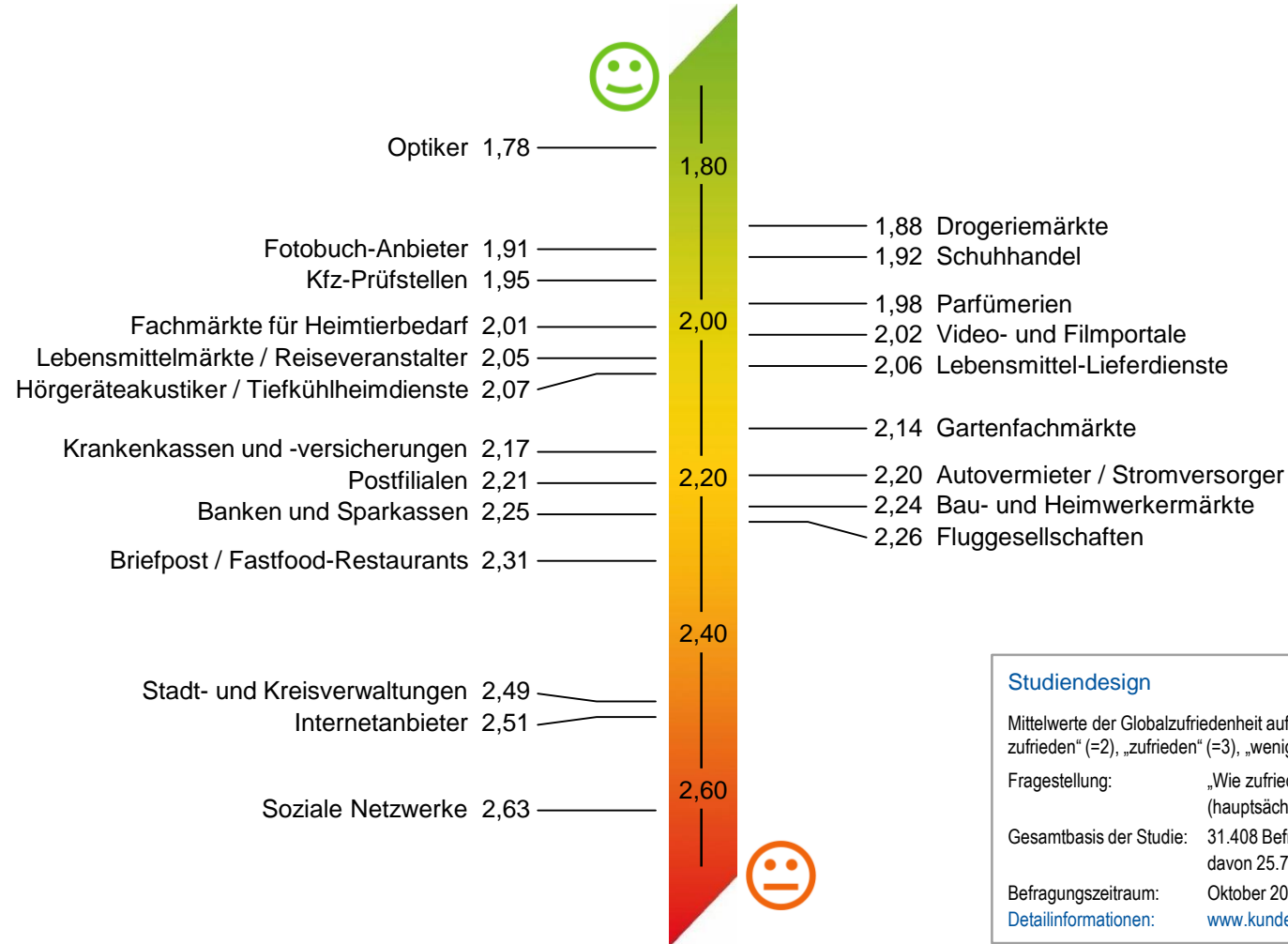
- Kontaktfragen:
  - „Bei welchen Banken oder Sparkassen sind Sie persönlich Kunde?“ (Mehrfachnennungen)
  - „Und bei welcher Bank oder Sparkasse führen Sie Ihr Girokonto? (Gemeint ist das Konto, auf das die monatlichen Einzahlungen erfolgen – beispielsweise Gehalt oder Rente.)“
- Die Branchenstichprobe 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

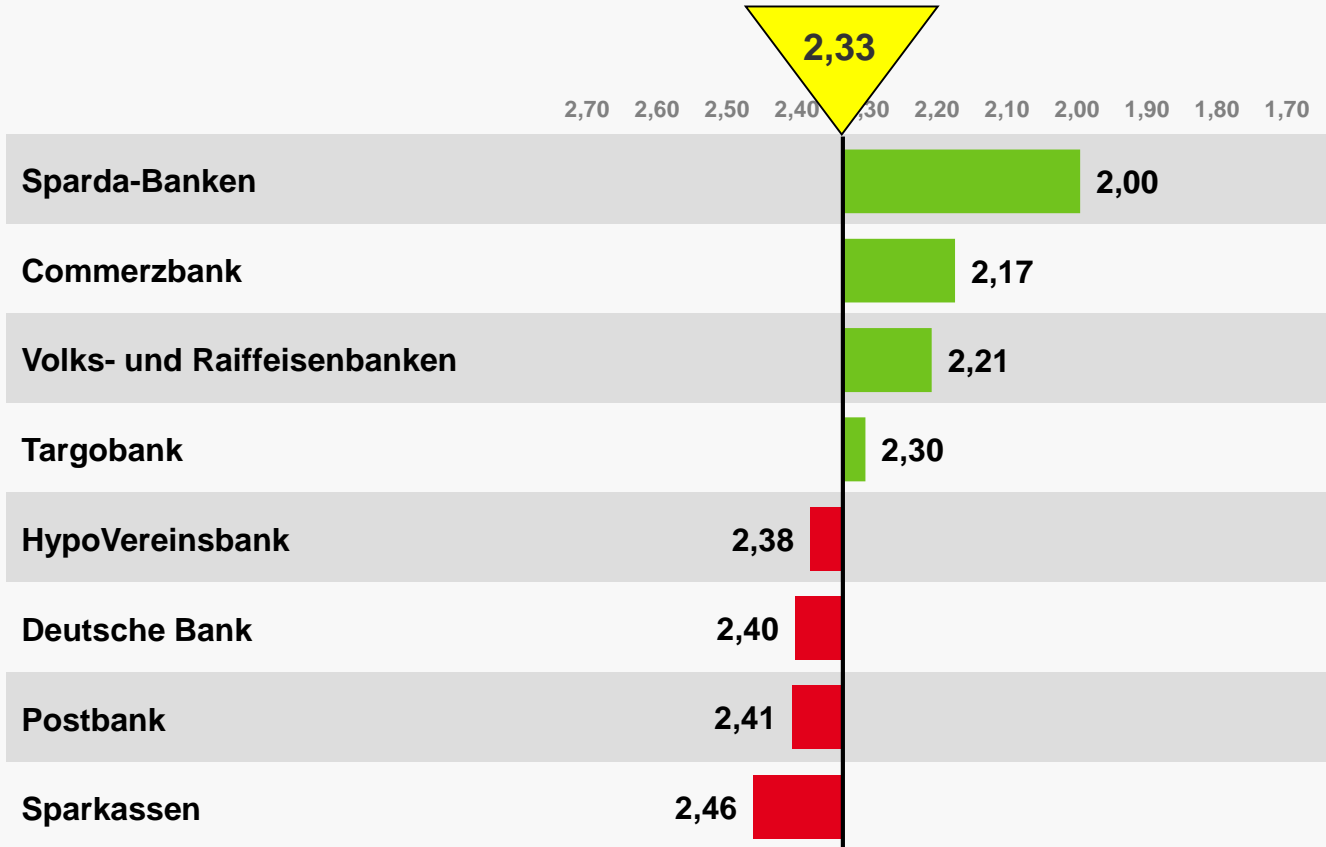
Detailinformationen: [www.kundenmonitor.de](http://www.kundenmonitor.de)

# 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](http://www.kundenmonitor.de)