



Studieninformation

# Banken und Sparkassen 2019



# Projektziele und Studiendesign 2019



## Projektziel: Insights zur Kundenzentrierung von Unternehmen

- 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
- 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:

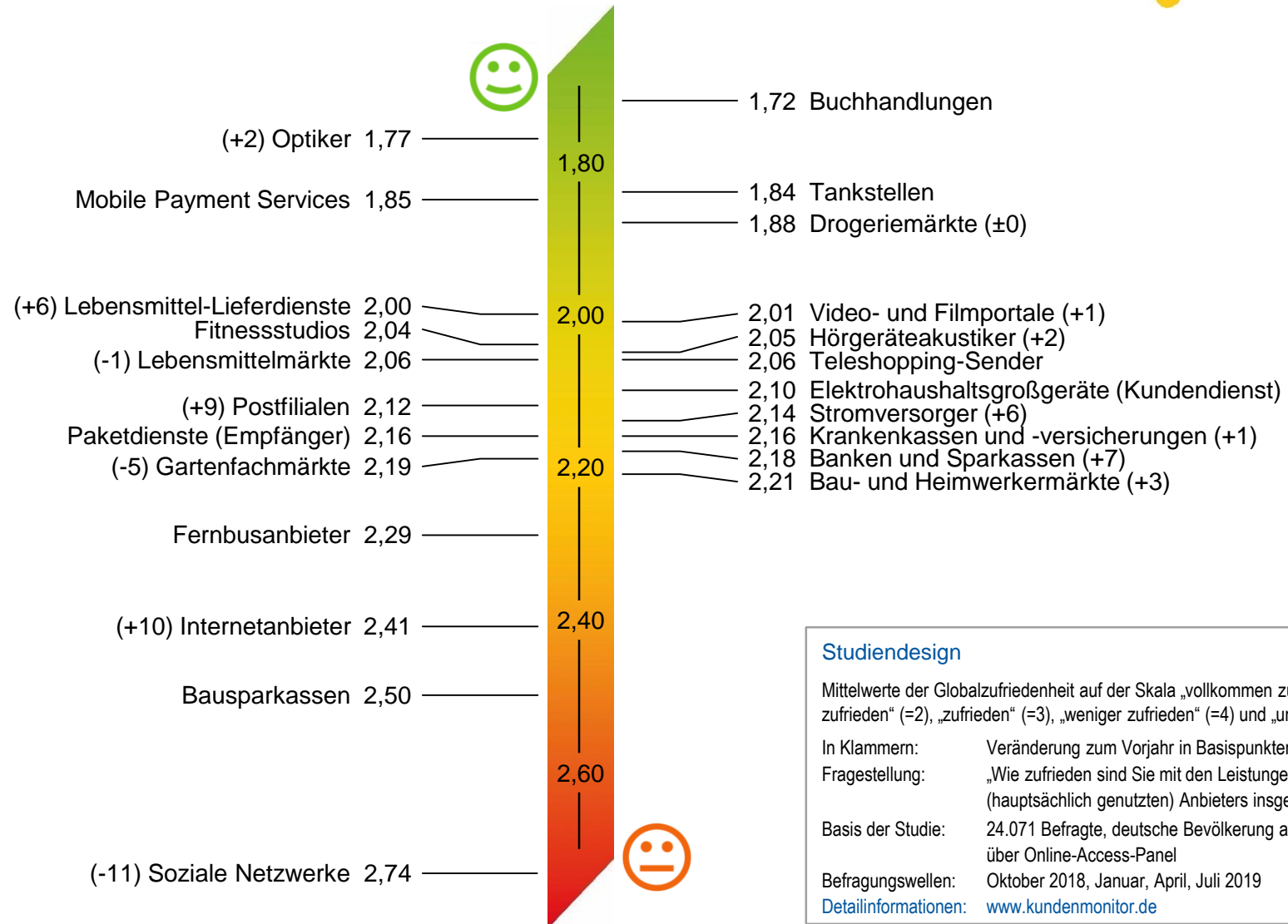
- Kontaktfragen:  
„Bei welchen Banken oder Sparkassen sind Sie persönlich Kunde?“  
(Mehrfachnennungen)  
„Und bei welcher Bank oder Sparkasse führen Sie Ihr Girokonto?  
(Gemeint ist das Konto, auf das die monatlichen Einzahlungen erfolgen – beispielsweise Gehalt oder Rente.)“
- Die Branchenstichprobe Banken und Sparkassen umfasst 5.560 Onlineinterviews zum Lohn- und Gehaltskonto, davon 4.092 zu Filialbanken
- Befragte ab 16 Jahren (nach soziodemografischen Kriterien quotiert)
- Befragungszeit: 11. bis 24.10.2018, 15. bis 28.01.2019, 01. bis 13.04.2019, 01. bis 12.07.2019

Herausgeber:

ServiceBarometer AG, München

info@servicebarometer.de

# Kundenzufriedenheit in Deutschland 2019



## Studiendesign

Mittelwerte der Globalzufriedenheit auf der Skala „vollkommen zufrieden“ (=1), „sehr zufrieden“ (=2), „zufrieden“ (=3), „weniger zufrieden“ (=4) und „unzufrieden“ (=5)

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr in Basispunkten

Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieses (hauptsächlich genutzten) Anbieters insgesamt?“

Basis der Studie: 24.071 Befragte, deutsche Bevölkerung ab 16 Jahre, quotiert, über Online-Access-Panel

Befragungswellen: Oktober 2018, Januar, April, Juli 2019

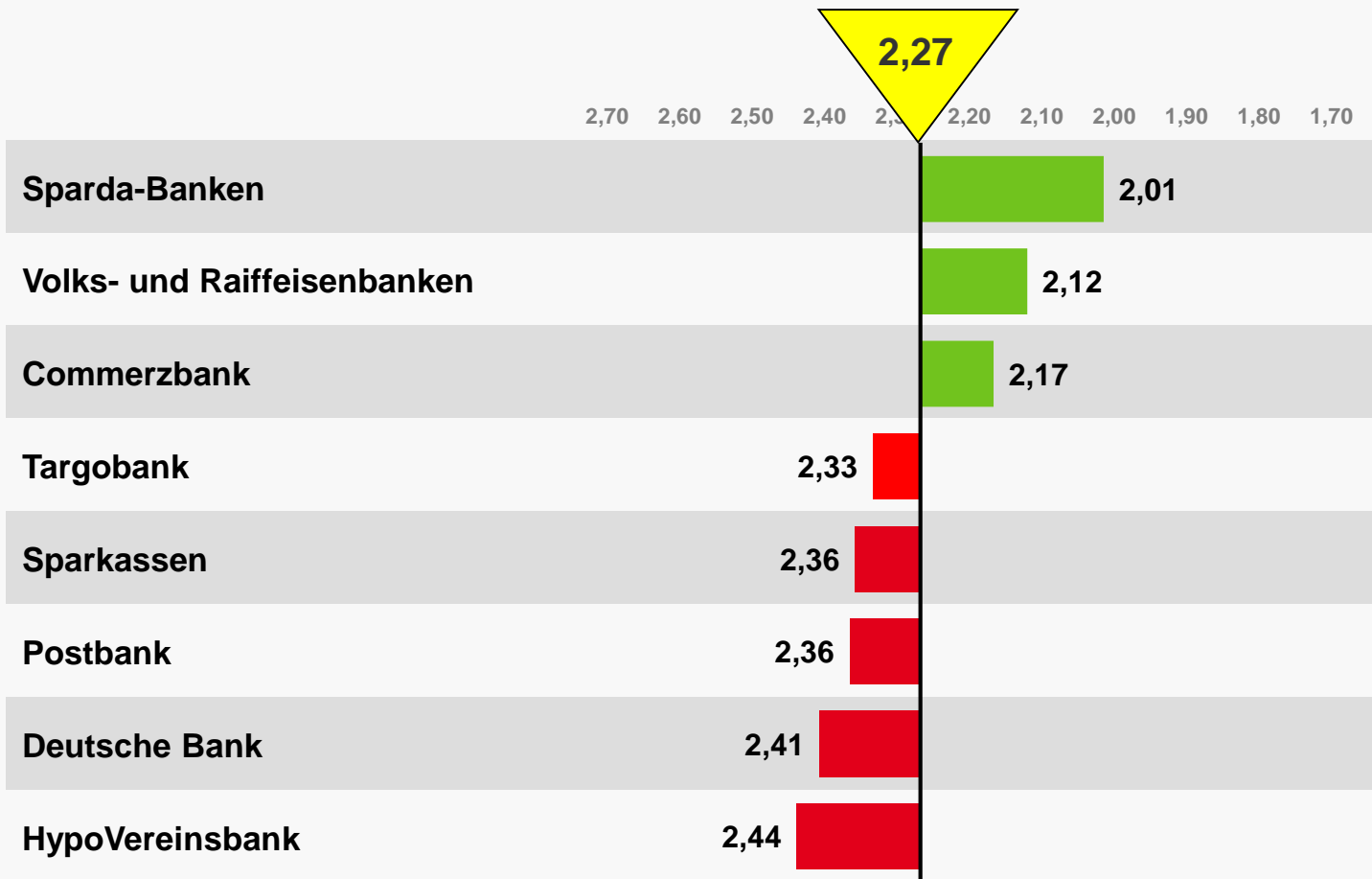
Detailinformationen: [www.kundenmonitor.de](http://www.kundenmonitor.de)

# Vergleich der Globalzufriedenheit Filialbanken 2019

(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

Basis Filialbanken: 4.092 Befragte ab 16 Jahren  
Befragungszeitraum:  
Oktober 2018, Januar, April, Juli 2019  
Weitere Informationen: [www.kundenmonitor.de](http://www.kundenmonitor.de)