

Die Sparda-Bank Hannover eG führt in Zusammenarbeit mit [gute-banken.de](https://www.gute-banken.de) eine Kundenzufriedenheitsmessung durch. Die Befragung wird im Nachgang zu den geführten Beratungsgesprächen mit einem festen, per Mail versandten Fragebogen durchgeführt.

Im Zentrum der Messung stehen die einzelnen Aspekte des Kundenerlebnisses in der neu eingeführten Video- und Telefonberatung der Bank. Die Ergebnisse fließen also in die kontinuierliche Verbesserung der Qualität im Kommunikationsprozess und Erweiterung des Produkt- und Serviceangebots auf diesem neuen Beratungskanal.

- Betrachtungszeitraum von/bis: 01.02.2019 - 31.01.2022
- Anzahl der Teilnehmer im genannten Zeitraum: n= 433
- Befragte: Nutzer der Online- und Telefonberatung der Bank (ausschließlich Kunden der Sparda-Bank Hannover eG)
- Bewertungsfrage: Wie beurteilen Sie die Qualität des Beratungsgesprächs?
- Bewertungsmatrix:

sehr gut = 
gut = 
befriedigend = 
ausreichend = 
mangelhaft = 

- Ergebnisberechnung:

338 x sehr gut (1690 Sterne) + 87 x gut (348 Sterne)
+ 7 x befriedigend (21 Sterne) + 1 x ausreichend (2 Sterne)
= 2061 Sterne / 433 Teilnehmer
= 4,8 Sterne

Erstellungsdatum: 02.02.2021

