

Die Sparda-Bank Hannover eG führt in Zusammenarbeit mit 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 - 18.07.2019
- Anzahl der Teilnehmer im genannten Zeitraum: n= 127
- Befragte: Nutzer der Video- 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:

$98 \times \text{sehr gut (490 Sterne)} + 25 \times \text{gut (4 Sterne)} + 4 \times \text{befriedigend (3 Sterne)} =$
 $602 \text{ Sterne} / 127 \text{ Teilnehmer} = 4,7$

Sterne - Erstellungsdatum: 18.07.2019

