

DER IDEALE KUNDENSERVICE AUS VERBRAUCHERSICHT



MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT

Wenn Sie an den idealen Kundenservice denken, was wäre Ihnen besonders wichtig?*



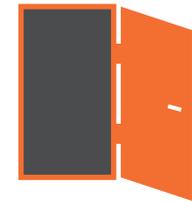
Kompetenz der Mitarbeiter/
fachkundiges Personal

31%



Freundlichkeit

32%



Gute Erreichbarkeit/
längere Öffnungszeiten

20%



Schnelle
Problemlösung

19%



Kundenorientierung/
Eingehen auf
den Kunden

19%

*offene Frage, Mehrfachnennungen möglich, Top-5-Nennungen

verbraucherzentrale

Quelle: „Kundenservice“ - Eine Befragung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt, gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Methode: Bevölkerungsrepräsentative telefonische Befragung (CATI Dual Frame). Grundgesamtheit: Deutschsprachige Personen ab 18 Jahren. Stichprobe: 1.101 Personen. Befragungszeitraum: 27.08.2018 bis 12.09.2018. Statistische Fehlertoleranz: max. +/-3 Prozentpunkte. Institut: forsa.