

Untersuchungsbericht

3. Lippstädter Kundenspiegel
Oktober 2009

für die Branche
Geldinstitute

Ziel-/Fragestellung laut Fragebogen der Untersuchung:

Eingangsfrage auf dem Fragebogen:

„Bitte geben Sie an, WIE ZUFRIEDEN SIE mit den Leistungen der Geschäfte in den folgenden Kriterien waren bzw. sind, in denen Sie ca. in den letzten 12 Monaten etwas gekauft haben, Sie sich beraten haben lassen und/oder Sie sonstige (Service-)Leistungen in Anspruch genommen haben.“

Beurteilungsalternativen der Leistungsmerkmale (Ratingskala):

1= Sehr zufrieden; 2= Zufrieden; 3= Weniger zufrieden; 4= Völlig unzufrieden

Zufriedenheitsgrad:

Der Zufriedenheitsgrad ist die Summe der Prozentzahlen mit den Beurteilungsnoten 1(Sehr zufrieden) **plus** 2 (Zufrieden)

Beispiel: 29,4% der Befragten sind mit dem Leistungsmerkmal Freundlichkeit **sehr zufrieden**
+ 44,1% der Befragten sind mit dem Leistungsmerkmal Freundlichkeit **zufrieden**

= **73,5% Zufriedenheitsgrad**

Wichtigste Informationen aus der Untersuchung:

- Zufriedenheitsgrade des eigenen Unternehmens in wichtigen Leistungsmerkmalen (z.B. Freundlichkeit) im direkten Vergleich zu den untersuchten Mitbietern aus der relevanten Sicht der Verbraucher.
- Zufriedenheitsgrade bei speziellen Kundengruppen wie z.B. Frauen/Männer bzw. jüngeren und älteren Verbrauchern.
- Kundenstruktur nach Geschlecht, Alter usw. annäherungsweise aufgeschlüsselt. Dies ermöglicht Ihnen den Abgleich mit der eigenen Kundenstruktur nach soziodemographischen Merkmalen im Vergleich zur Gesamtstichprobe/Bevölkerungsstruktur bzw. zu Ihren Mitbewerbern.
- Abschätzung der Kundenfrequenzen der untersuchten Unternehmen
- Die detaillierten Auswertungen und Untergliederungswerte können im SPSS-Tabellenteil des Untersuchungsberichts eingesehen werden.

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Citibank					
Total	62	80,6%	58,1%	58,1%	65,6%
männlich		87,0%	52,1%	69,6%	
weiblich		76,9%	61,5%	51,3%	
Alter					
18-25 Jahre		75%	62,5%	62,5%	
26-35 Jahre		92,3%	61,5%	76,9%	
36-45 Jahre		72,8%	54,5%	59,1%	
über 45 Jahre		84,2%	57,9%	42,1%	
2. Commerzbank					
Total	44	81,8%	77,3%	77,3%	78,8%
männlich		Weitere Analyse wenig sinnvoll, da unter 60 Nennungen			
weiblich					
Alter					
18-25 Jahre					
26-35 Jahre					
36-45 Jahre					
über 45 Jahre					
3. Deutsche Bank					
Total	94	63,8%	70,2%	63,3%	65,8%
männlich		69,4%	50,0%	51,1%	
weiblich		60,3%	82,8%	64,8%	
Alter					
18-25 Jahre		55,5%	77,7%	77,8%	
26-35 Jahre		83,4%	50,0%	66,7%	
36-45 Jahre		95,0%	65,0%	57,9%	
über 45 Jahre		52,5%	72,9%	62,5%	

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Dresdner Bank					
Total	72	88,9%	86,1%	77,9%	84,3%
männlich		90,0%	90,0%	81,1%	
weiblich		87,5%	81,2%	74,2%	
Alter					
18-25 Jahre		66,6%	66,6%	66,7%	
26-35 Jahre		83,3%	66,7%	50,0%	
36-45 Jahre		75,0%	75,0%	71,4%	
über 45 Jahre		95,7%	95,6%	88,4%	
5. Sparkasse Lippstadt					
Total	372	92,5%	84,1%	78,0%	84,9%
männlich		91,6%	78,9%	72,5%	
weiblich		93,1%	87,9%	82,1%	
Alter					
18-25 Jahre		90,1%	77,1%	83,3%	
26-35 Jahre		83,0%	66,0%	67,9%	
36-45 Jahre		94,5%	87,5%	80,3%	
über 45 Jahre		95,2%	90,3%	78,3%	
6. Volksbank Lippstadt					
Total	376	93,1%	89,3%	82,7%	88,4%
männlich		93,8%	90,1%	78,5%	
weiblich		92,5%	88,5%	86,3%	
Alter					
18-25 Jahre		93,9%	87,8%	89,6%	
26-35 Jahre		88,4%	90,0%	81,4%	
36-45 Jahre		91,3%	91,3%	85,3%	
über 45 Jahre		94,4%	88,8%	80,5%	

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
7. Volksbank Beckum					
Total	42	90,5%	88,1%	78,6%	85,7%
männlich		Weitere Analyse wenig sinnvoll, da unter 60 Nennungen			
weiblich					
Alter					
18-25 Jahre					
26-35 Jahre					
36-45 Jahre					
über 45 Jahre					
8. Volksbank Benninghausen					
Total	66	90,9%	80,3%	78,8%	83,3%
männlich		96,4%	82,7%	86,2%	
weiblich		86,5%	78,4%	73,0%	
Alter					
18-25 Jahre		86,6%	66,7%	80,0%	
26-35 Jahre		84,6%	76,9%	84,6%	
36-45 Jahre		93,4%	93,3%	86,7%	
über 45 Jahre		95,7%	82,6%	69,6%	
9. Volksbank Hörste					
Total	62	88,7%	87,1%	77,6%	84,5%
männlich		90,9%	90,9%	79,3%	
weiblich		86,2%	82,7%	75,8%	
Alter		Wenig sinnvoll, da nur 3 Nennungen			
18-25 Jahre		81,8%	72,7%	72,7%	
26-35 Jahre		80,0%	90,0%	70,0%	
36-45 Jahre		94,8%	92,1%	82,3%	
über 45 Jahre					

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
10. Postbank					
Total	125	70,4%	70,4%	70,4%	70,4%
männlich		70,8%	60,0%	61,5%	
weiblich		70,0%	81,7%	80,0%	
Alter					
18-25 Jahre		50,0%	75,0%	87,5%	
26-35 Jahre		88,9%	88,9%	66,7%	
36-45 Jahre		82,6%	73,9%	86,9%	
über 45 Jahre		67,0%	67,0%	64,7%	

B r a n c h e n f a z i t

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 94 Geschäfte aus 9 Branchen: 84,2%
- über die 10 untersuchten Geldinstitute : 84,2%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 10 untersuchten Geldinstitute: 79,1%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 10 untersuchten Geldinstitute: 74,3%

Ranking der 8 (10) untersuchten Geldinstitute anhand des Zufriedenheitsgrades bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Volksbank Lippstadt	93,1%	1. Volksbank Lippstadt	89,3%	1. Volksbank Lippstadt	82,7%
2. Sparkasse Lippstadt	92,5%	2. Volksbank Hörste	87,1%	2. Volksbank Benninghausen	78,8%
3. Volksbank Benninghausen	90,9%	3. Dresdner Bank	86,1%	3. Sparkasse Lippstadt	78,0%
4. Dresdner Bank	89,9%	4. Sparkasse Lippstadt	84,1%	4. Dresdner Bank	77,9%
5. Volksbank Hörste	88,7%	5. Volksbank Benninghausen	80,3%	5. Volksbank Hörste	77,6%
6. Citibank	80,6%	6. Postbank	70,4%	6. Postbank	70,4%
7. Postbank	70,4%	7. Deutsche Bank	70,2%	7. Deutsche Bank	63,3%
8. Deutsche Bank	63,8%	8. Citibank	58,1%	8. Citibank	58,1%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Volksbank Lippstadt: 88,4%

Die Commerzbank und die Volksbank Beckum weisen weniger als 60 Nennungen auf und wurden daher nicht im Gesamtranking berücksichtigt. Dies soll Ergebnisverzerrungen vermeiden.