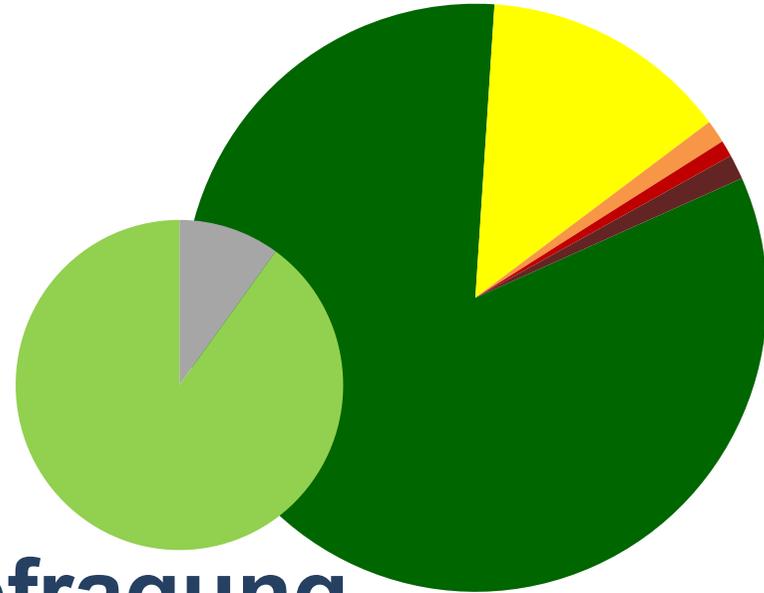


PLUSCARD Kundenzufriedenheitsbefragung

Karteneinhaber - 2016



Inhalt

- 1. Hintergrund und Untersuchungsdesign**
- 2. Management Summary**
- 3. Ergebnisse Zufriedenheit mit der Servicequalität in den Bereichen**
 - **Freundlichkeit der Mitarbeiter**
 - **Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter**
 - **Erreichbarkeit des Callcenters**
 - **Gesamteindruck des Telefon-Service**

Untersuchungsdesign

Bereits zum zweiten Mal wurde die Kundenzufriedenheitsbefragung als telefonische Befragung mit der VSE NET-Sprachbox durchgeführt. Dabei entsprach die Anzahl der auswertbaren Fälle 1.175 Interviews (25%).

Zielgruppe

- Privatkunden von PLUSCARD
- Rohdatensatz mit allen registrierten Anwalen: n=4.724
- Datensatz ohne Systemfehler, Testläufe und Abbrecher: n=1.175

Methode

- Telefonische Befragung über VSE NET-Sprachbox
- Karteninhaber wurde nach Servicegespräch um Teilnahme an Umfrage gebeten. Bei Zustimmung erfolgte Weiterleitung zur VSE NET-Sprachbox
- Eingabe der Antworten über Tonwahl oder Sprache
- Dauer der Sprachbox-Befragung ca. 2 min

Zeitraum

- Feldphase: 3.11. bis 22.11.2016

Management Summary

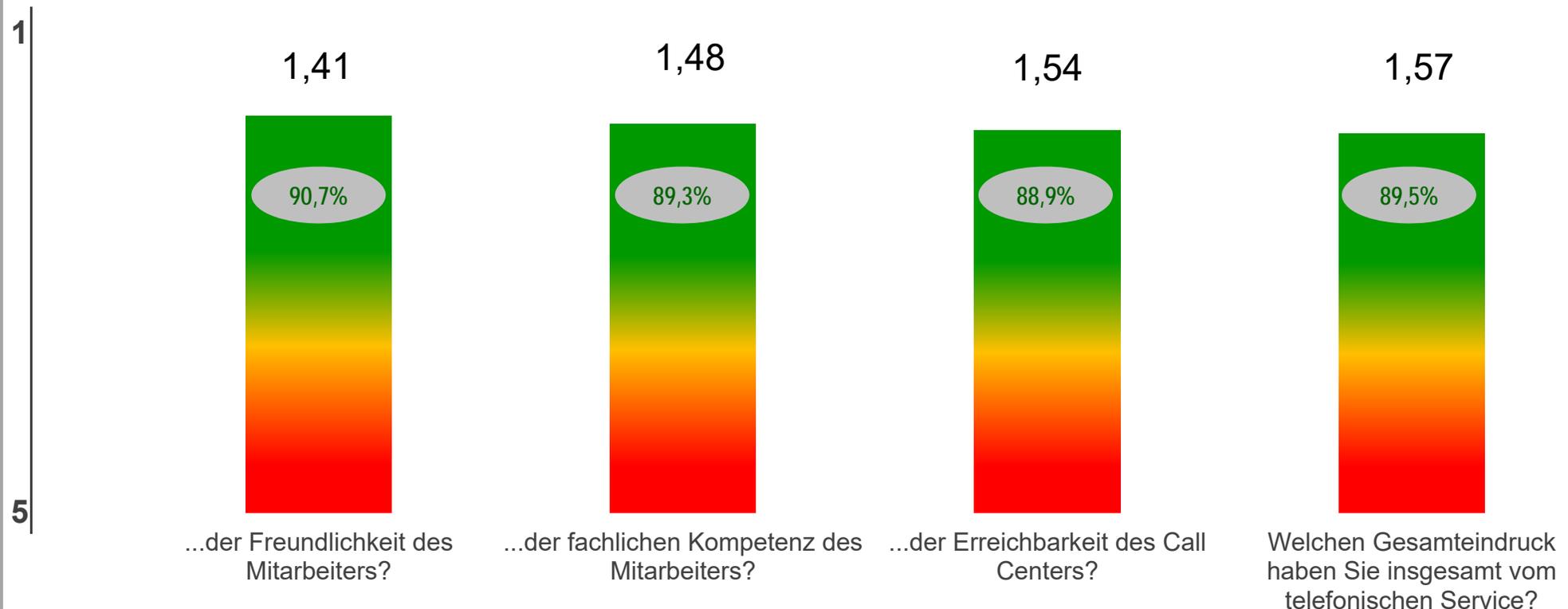
Key Facts

- **Insgesamt sehr hohes Zufriedenheitsniveau der Privatkunden mit PLUSCARD**
- **Gute bis sehr gute Bewertungen für die Freundlichkeit der Mitarbeiter. Steigerung der Zufriedenheit von Note 1,53 in 2012 auf 1,4 in 2016**
- **Auch die Kompetenz der Mitarbeiter wird sehr gut eingeschätzt**
- **Leichte Verschlechterung bei der Erreichbarkeit des Callcenters von 1,52 auf 1,54 – aber immer noch auf sehr gutem Niveau**
- **Hohe Weiterempfehlungsbereitschaft für den Telefon Service – 91,6% würden ihn weiter empfehlen (2012 waren dies nur 88,2%)**

Zufriedenheit insgesamt

Insgesamt gibt es eine hohe Zufriedenheit mit PLUSCARD. Vor allem die Freundlichkeit der Mitarbeiter wird sehr positiv eingeschätzt. Hier kann auch eine deutliche Steigerung der Zufriedenheit verzeichnet werden (2012: 1,53). Ebenso mit der Kompetenz der Mitarbeiter, lediglich die Erreichbarkeit hat sich etwas verschlechtert (2012: 1,52)

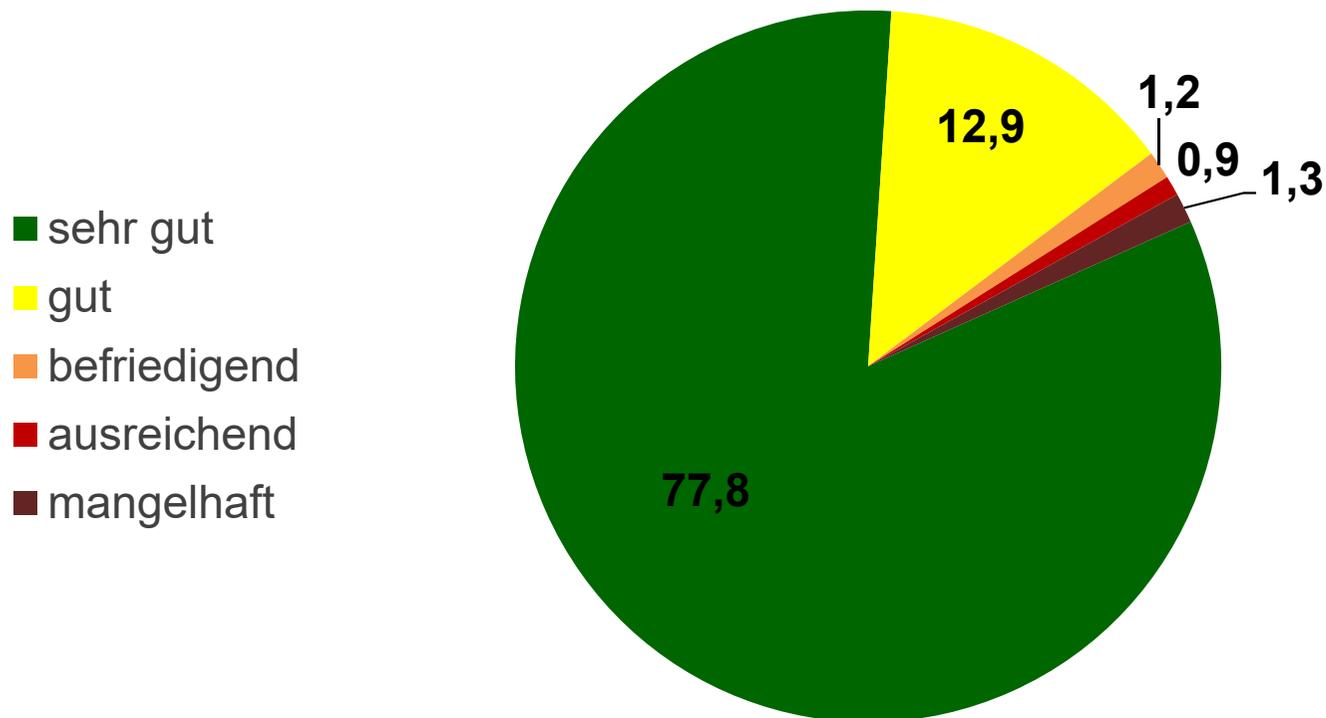
F1;2;3;5. Wie zufrieden sind Sie mit ...



Zufriedenheit – Freundlichkeit der Mitarbeiter

Mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter sind mehr als $\frac{3}{4}$ der Befragten sehr zufrieden und mehr als 90% sind insgesamt damit zufrieden.

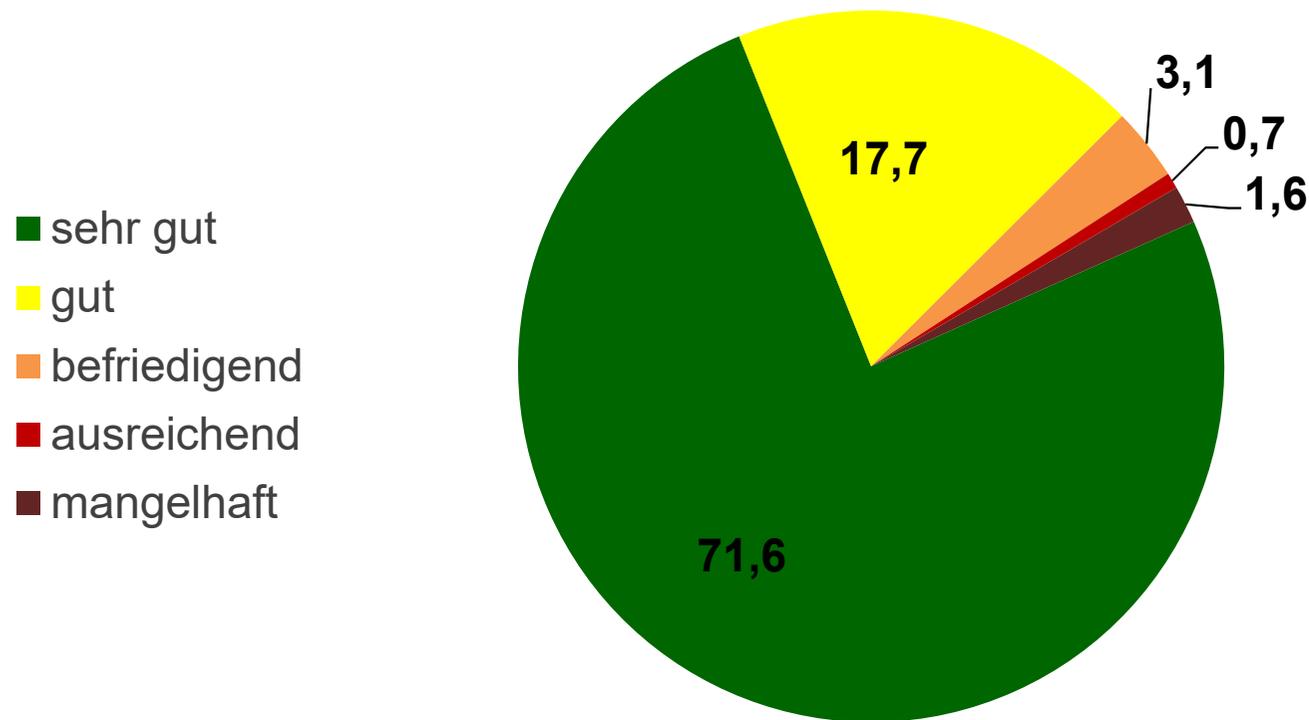
F1. Wie zufrieden sind Sie mit der Freundlichkeit des Mitarbeiters? (in %)



Zufriedenheit – Kompetenz der Mitarbeiter

Auch die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter wird sehr hoch eingeschätzt: 89,3% sehr gut / gut (in 2012 87,5%)

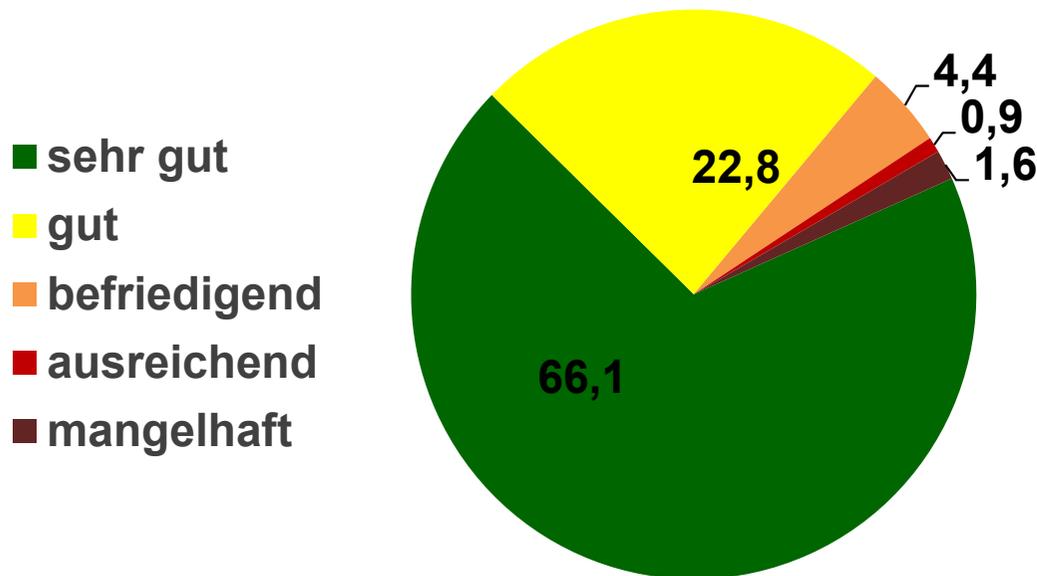
F2. Wie zufrieden sind Sie mit der fachlichen Kompetenz unseres Mitarbeiters? (in %)



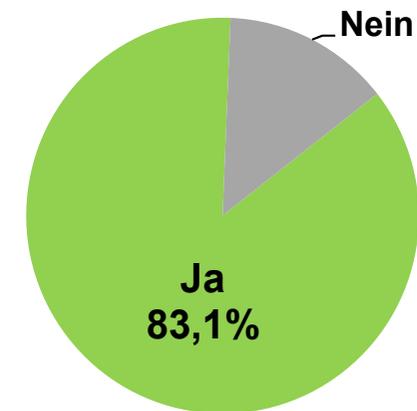
Zufriedenheit – Erreichbarkeit Call Center

Am wenigsten gut insgesamt wird die Erreichbarkeit des Callcenters eingeschätzt – 2/3 finden sie aber auch sehr gut . Top Box: 88,9%. (86,9% in 2012)

F3. Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit unseres Call Centers? (in %)



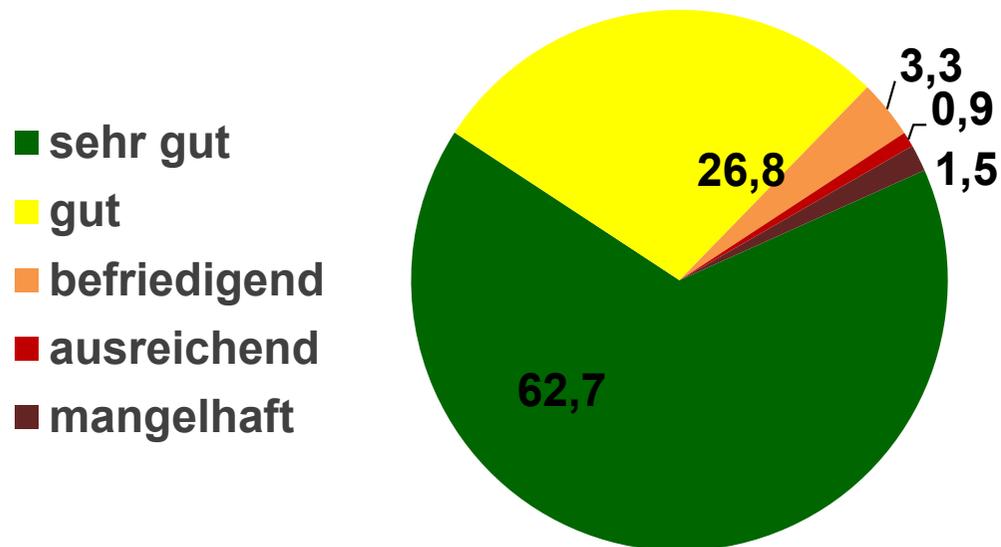
F4. Wurde Ihr Anliegen abschließend gelöst bzw. bearbeitet? (in %)



Zufriedenheit – Telefon Service

Die Weiterempfehlungsbereitschaft für den Telefon-Service ist mit 91,6% hoch (2012: 88,2%), 62,7% der Befragten haben einen sehr guten Eindruck davon.

F5. Welchen Gesamteindruck haben Sie insgesamt vom telefonischen Service? (in %)



F6. Werden Sie den Telefon-Service weiterempfehlen?

