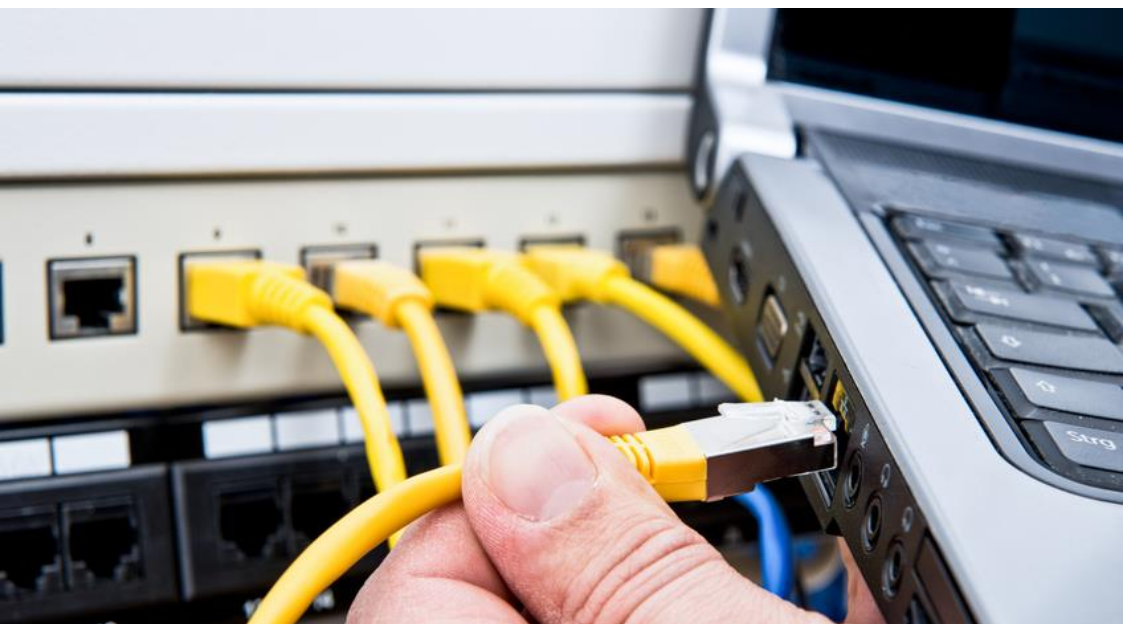




DEUTSCHLAND TEST: Mobiler Kundendienst für Telekommunikation 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 7 mobile Kundendienste



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2018
Stichprobe	730 Kundenurteile zu 7 mobilen Kundendiensten für Telekommunikation (Befragte, die in den letzten 24 Monaten einen mobilen Kundendienst für Telekommunikation in Anspruch genommen haben)
Auswertung	<ul style="list-style-type: none">• Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <p>Detaillergebnisse für 7 mobile Kundendienste</p> <ul style="list-style-type: none">• I&I• Deutsche Telekom• M-net• NetCologne• O2• unitymedia• Vodafone
Gesamtumfang	80 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image • Identifikation des Servicemitarbeiters mit der Produktmarke
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Weiterempfehlungsbereitschaft
Termintreue	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit des Kundendienstes • Unkomplizierte Terminvereinbarung • Schnelle Terminvereinbarung • Flexible Terminvereinbarung • Planbarkeit des Kundendiensttermins • Einhaltung von Terminzusagen
Servicemitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit des Mitarbeiters • Fachkompetenz des Mitarbeiters • Verständliche Erklärung der Arbeiten • Beantwortung aller Fragen • Lösungsorientierung • Nachvollziehbarkeit der Arbeiten • Sauberkeit und Ordentlichkeit des Arbeitsbereichs • Zuverlässigkeit der Problemlösung
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Kulanz • Kostentransparenz • Preis-Leistungs-Verhältnis

DEUTSCHLAND TEST: Rankings der mobilen Kundendienste für Telekommunikation

GESAMT	
sehr gut	I&I
gut	Vodafone
gut	Deutsche Telekom
gut	M-net
gut	NetCologne
	unitymedia
	O2

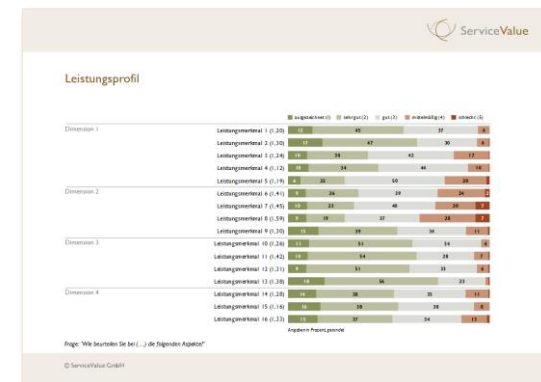
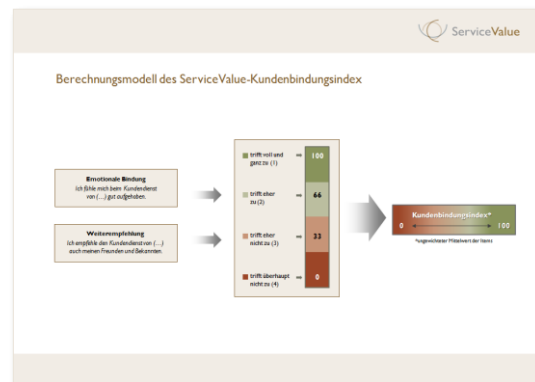
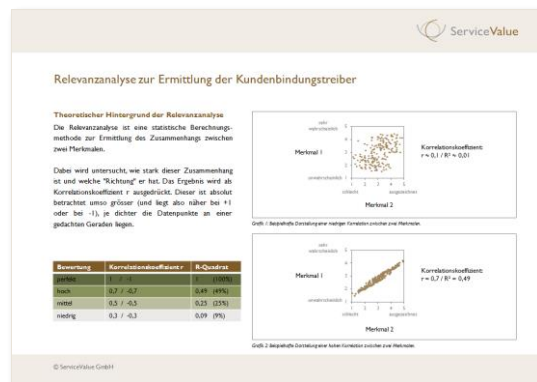
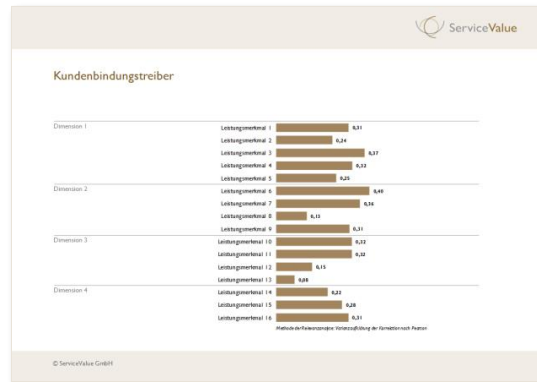
Termintreue	
sehr gut	I&I
gut	M-net
gut	NetCologne
gut	Vodafone
	unitymedia
	Deutsche Telekom
	O2

Servicemitarbeiter	
sehr gut	Deutsche Telekom
gut	Vodafone
gut	I&I
gut	unitymedia
	NetCologne
	M-net
	O2

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	I&I
gut	M-net
gut	O2
gut	Deutsche Telekom
	Vodafone
	NetCologne
	unitymedia

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



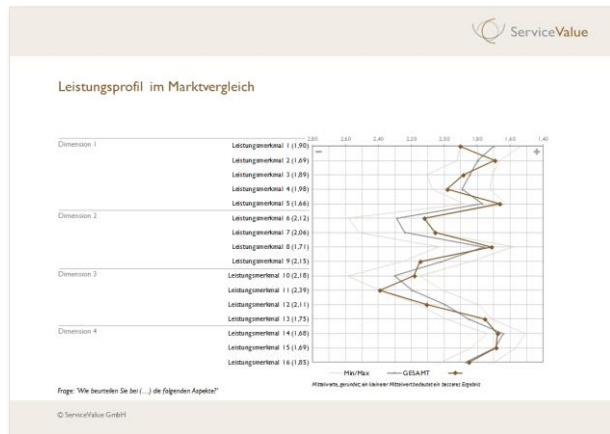
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

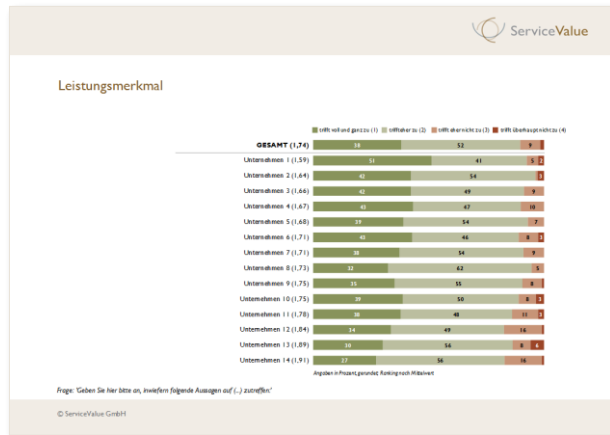


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Mobiler Kundendienst für Telekommunikation 2018“ (Einzelexemplar, 80 Seiten, PDF) zum Preis von 2.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT) zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Mobiler Kundendienst für Telekommunikation 2018“ (Einzelexemplar, 80 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 4.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Jürgen Priewe, RioPatuca Images - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de