



Kundenzufriedenheit: Bausparkassen 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 20 Bausparkassen in Deutschland



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März / April 2017
Stichprobe	1.963 Befragte, die in den letzten 24 Monaten Kunde einer Bausparkasse waren
Anbieter	<ul style="list-style-type: none"> • Aachener Bausparkasse • Alte Leipziger Bauspar • Bausparkasse Schwäbisch Hall • BHW Bausparkasse • BKM - Bausparkasse Mainz • Debeka Bausparkasse • Deutsche Bank Bauspar • Deutsche Bausparkasse Badenia • Deutscher Ring Bausparkasse • LBS Baden-Württemberg • LBS Bayern • LBS Hessen-Thüringen • LBS Nord • LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse • LBS Rheinland-Pfalz • LBS Saar • LBS Schleswig-Holstein-Hamburg • LBS West • Signal Iduna Bauspar • Wüstenrot Bausparkasse
Gesamtumfang	76 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Anbieterwahl und Verwendungszweck	<ul style="list-style-type: none"> • Anbieterwahl des Bausparers • Verwendungszweck des Bausparvertrages
Service	<ul style="list-style-type: none"> • Leichter Mitarbeiterkontakt • Reaktion bei Anliegen (schnell und lösungsorientiert) • Angenehmer Service • Angemessener Informationsumfang
Produkt	<ul style="list-style-type: none"> • Attraktivität der Produkte
Beratung	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Einhalten von Terminen • Erfassung finanzieller Verhältnisse • Berücksichtigung persönlicher Verhältnisse
Transparenz	<ul style="list-style-type: none"> • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Transparenz der Berechnungen
Image und Bindung	<ul style="list-style-type: none"> • Ruf und Image • Emotionale Bindung

Teildimensionen der Kundenzufriedenheit der Bausparkassen

Kundenzufriedenheit

Service

- Leichter Mitarbeiterkontakt
- Reaktion bei Anliegen (schnell und lösungsorientiert)
- Angenehmer Service
- Angemessener Informationsumfang

Produkt

- Attraktivität der Produkte

Beratung

- Beratungsqualität
- Einhalten von Terminen
- Erfassung finanzieller Verhältnisse
- Berücksichtigung persönlicher Verhältnisse

Transparenz

- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Transparenz der Berechnungen

FOCUS-MONEY: Kundenzufriedenheit der Bausparkassen (I)

KUNDENZUFRIEDENHEIT		Service		Produkt	
sehr gut	Alte Leipziger Bauspar	sehr gut	Alte Leipziger Bauspar	sehr gut	Alte Leipziger Bauspar
sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall	sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall	sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
sehr gut	BHW Bausparkasse	sehr gut	BHW Bausparkasse	sehr gut	BHW Bausparkasse
sehr gut	Debeka Bausparkasse	sehr gut	Debeka Bausparkasse	sehr gut	Debeka Bausparkasse
sehr gut	Wüstenrot Bausparkasse	sehr gut	LBS Bayern	sehr gut	Wüstenrot Bausparkasse
gut	BKM - Bausparkasse Mainz	sehr gut	LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse	gut	BKM - Bausparkasse Mainz
gut	LBS Bayern	sehr gut	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg	gut	Deutsche Bausparkasse Badenia
gut	LBS Nord	sehr gut	Wüstenrot Bausparkasse	gut	Deutscher Ring Bausparkasse
gut	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg	gut	BKM - Bausparkasse Mainz	gut	LBS Nord
gut	Signal Iduna Bauspar	gut	LBS Nord	gut	LBS Saar
	Aachener Bausparkasse	gut	Signal Iduna Bauspar	gut	Signal Iduna Bauspar
	Deutsche Bank Bauspar		Aachener Bausparkasse		Aachener Bausparkasse
	Deutsche Bausparkasse Badenia		Deutsche Bank Bauspar		Deutsche Bank Bauspar
	Deutscher Ring Bausparkasse		Deutsche Bausparkasse Badenia		LBS Baden-Württemberg
	LBS Baden-Württemberg		Deutscher Ring Bausparkasse		LBS Bayern
	LBS Hessen-Thüringen		LBS Baden-Württemberg		LBS Hessen-Thüringen
	LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse		LBS Hessen-Thüringen		LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse
	LBS Rheinland-Pfalz		LBS Rheinland-Pfalz		LBS Rheinland-Pfalz
	LBS Saar		LBS Saar		LBS Schleswig-Holstein-Hamburg
	LBS West		LBS West		LBS West

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY: Kundenzufriedenheit der Bausparkassen (II)

Beratung		Transparenz	
sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall	sehr gut	Alte Leipziger Bauspar
sehr gut	BHW Bausparkasse	sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
sehr gut	Debeka Bausparkasse	sehr gut	BHW Bausparkasse
sehr gut	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg	sehr gut	Debeka Bausparkasse
gut	Alte Leipziger Bauspar	sehr gut	Wüstenrot Bausparkasse
gut	BKM - Bausparkasse Mainz	gut	BKM - Bausparkasse Mainz
gut	LBS Bayern	gut	LBS Nord
gut	LBS Nord	gut	LBS Saar
gut	LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse	gut	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg
gut	Wüstenrot Bausparkasse	gut	Signal Iduna Bauspar
	Aachener Bausparkasse		Aachener Bausparkasse
	Deutsche Bank Bauspar		Deutsche Bank Bauspar
	Deutsche Bausparkasse Badenia		Deutsche Bausparkasse Badenia
	Deutscher Ring Bausparkasse		Deutscher Ring Bausparkasse
	LBS Baden-Württemberg		LBS Baden-Württemberg
	LBS Hessen-Thüringen		LBS Bayern
	LBS Rheinland-Pfalz		LBS Hessen-Thüringen
	LBS Saar		LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse
	LBS West		LBS Rheinland-Pfalz
	Signal Iduna Bauspar		LBS West

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

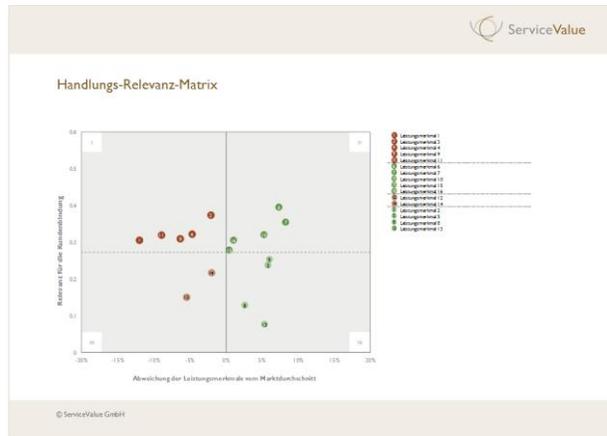


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



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

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- 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

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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenzufriedenheit: Bausparkassen 2017“ (Einzelexemplar, 76 Seiten, PDF)
zum Preis von 2.500,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenzufriedenheit: Bausparkassen 2017“ (Einzelexemplar, 76 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 4.000,- € 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: © dobrinya / Franz Pfluegl - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de