



Kundenurteil: Fairness von Entschädigungs- portalen 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 19 Entschädigungsportale

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

| | |
|--------------------------|--|
| Studienkonzept | FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH |
| Erhebungsmethode | Online-Befragung |
| Erhebungszeitraum | März 2020 |
| Stichprobe | 850 Kunden mit 1.305 Urteilen zu 19 Entschädigungsportalen (Bewertung von bis zu zwei Entschädigungsportalen, mit denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Erfahrungen gesammelt haben) |
| Auswertung | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 19 Entschädigungsportale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • airhelp.com/de • bahn-buddy.de • compensation2go.com • ersatz-pilot.de • euclaim.de • euflight.de • fairplane.de • flightright.de • flug-verspaetet.de • geblitzt.de • mehrabfindung.de • Mietright • myRight.de • refundrebel.de • robin-zug.de • weniger-internetkosten.de • wenigermiete.de • wirkaufendeinenflug.de • zug-erstattung.de |
| Gesamtumfang | 115 Seiten Chart-Berichtsband (PDF) |

Studiendesign

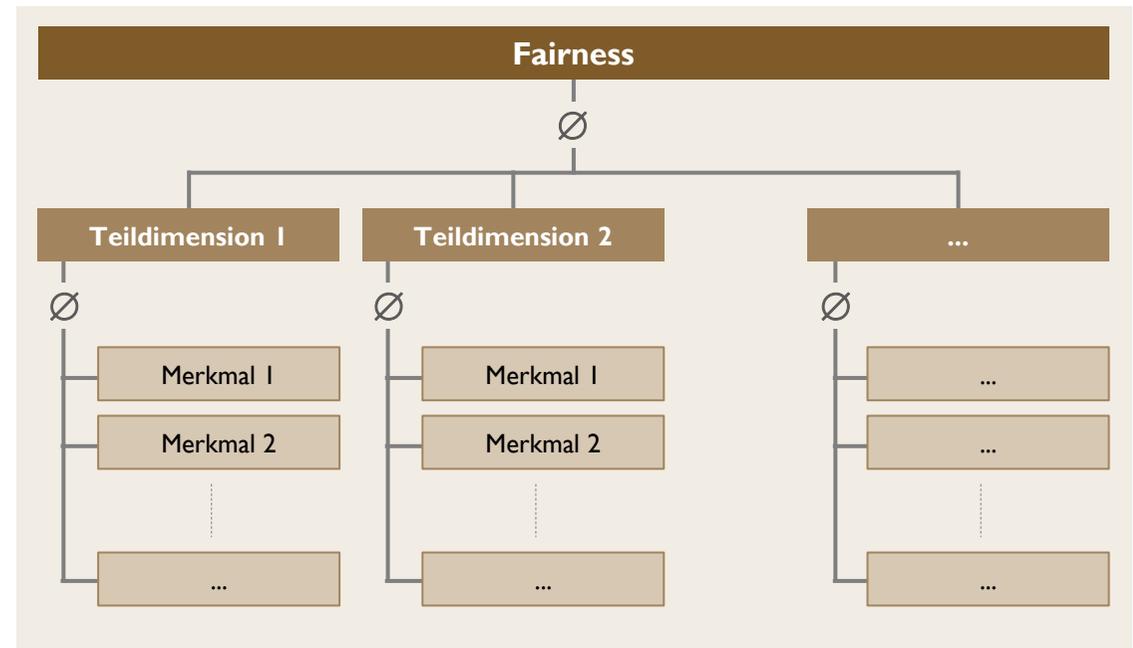
| | |
|----------------------------------|--|
| Gesamtaussagen | <ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientierung • Ruf und Image |
| Kundenbindung | <ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung |
| Faire Leistung | <ul style="list-style-type: none"> • Leistungstransparenz • Gefühl der Sicherheit durch Leistungen • Bestmögliche Durchsetzung der Ansprüche • Effizienz und Schnelligkeit der Fallbearbeitung |
| Fairer Service | <ul style="list-style-type: none"> • Komfort der Registrierung • Präzise Angaben zu benötigten Unterlagen • Unkomplizierte Bereitstellung der Unterlagen • Zeitnahe Information über den Fallverlauf |
| Faire Kundenberatung | <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit Kundenhotline • Beratungsqualität • Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter |
| Faire Kundenkommunikation | <ul style="list-style-type: none"> • Verlässlichkeit von Aussagen • Passgenauigkeit der Informationsfülle • Mobiler Zugriff auf Informationen • Verständlichkeit von Dialog und Kommunikation • Schnelle Vermittlung relevanter Informationen |

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



Teildimensionen der Fairness von Entschädigungsportalen

Fairness

Faire Leistung

- Leistungstransparenz
- Gefühl der Sicherheit durch Leistungen
- Bestmögliche Durchsetzung der Ansprüche
- Effizienz und Schnelligkeit der Fallbearbeitung

Fairer Service

- Komfort der Registrierung
- Präzise Angaben zu benötigten Unterlagen
- Unkomplizierte Bereitstellung der Unterlagen
- Zeitnahe Information über den Fallverlauf

Faire Kundenberatung

- Erreichbarkeit Kundenhotline
- Beratungsqualität
- Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter

Faire Kundenkommunikation

- Verlässlichkeit von Aussagen
- Passgenauigkeit der Informationsfülle
- Mobiler Zugriff auf Informationen
- Verständlichkeit von Dialog und Kommunikation
- Schnelle Vermittlung relevanter Informationen

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Entschädigungsportale (I)

| FAIRNESS | | Faire Leistung | | Fairer Service | |
|----------|---------------------------|----------------|---------------------------|----------------|---------------------------|
| sehr gut | ersatz-pilot.de | sehr gut | airhelp.com/de | sehr gut | flightright.de |
| sehr gut | flightright.de | sehr gut | ersatz-pilot.de | sehr gut | geblitzt.de |
| sehr gut | flug-verspaetet.de | sehr gut | flightright.de | sehr gut | weniger-internetkosten.de |
| sehr gut | geblitzt.de | sehr gut | geblitzt.de | sehr gut | wenigermiete.de |
| sehr gut | wenigermiete.de | sehr gut | wenigermiete.de | sehr gut | zug-erstattung.de |
| sehr gut | zug-erstattung.de | gut | euflight.de | gut | airhelp.com/de |
| gut | airhelp.com/de | gut | flug-verspaetet.de | gut | ersatz-pilot.de |
| gut | euflight.de | gut | wirkaufendeinenflug.de | gut | flug-verspaetet.de |
| gut | robin-zug.de | gut | zug-erstattung.de | gut | wirkaufendeinenflug.de |
| gut | weniger-internetkosten.de | | bahn-buddy.de | | bahn-buddy.de |
| gut | wirkaufendeinenflug.de | | compensation2go.com | | compensation2go.com |
| | bahn-buddy.de | | euclaim.de | | euclaim.de |
| | compensation2go.com | | fairplane.de | | euflight.de |
| | euclaim.de | | mehrabfindung.de | | fairplane.de |
| | fairplane.de | | Mietright | | mehrabfindung.de |
| | mehrabfindung.de | | myRight.de | | Mietright |
| | Mietright | | refundrebel.de | | myRight.de |
| | myRight.de | | robin-zug.de | | refundrebel.de |
| | refundrebel.de | | weniger-internetkosten.de | | robin-zug.de |

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

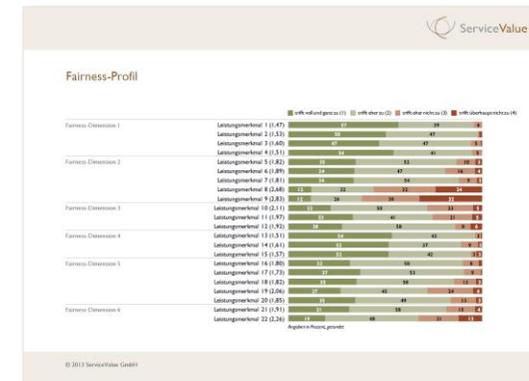
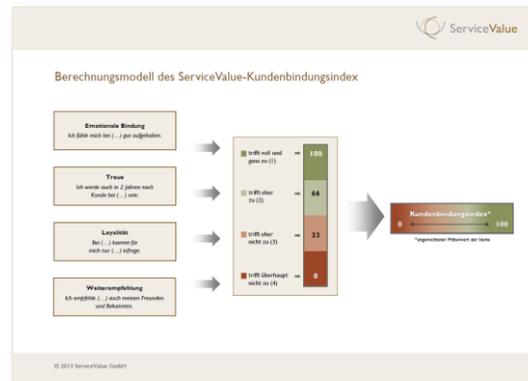
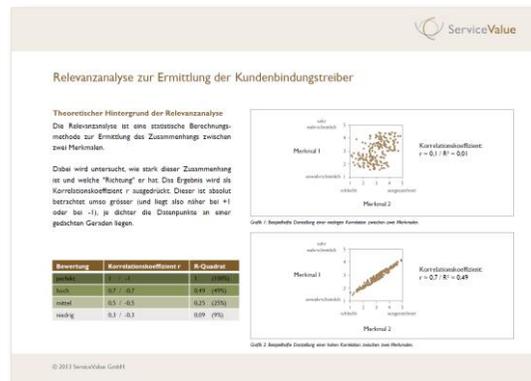
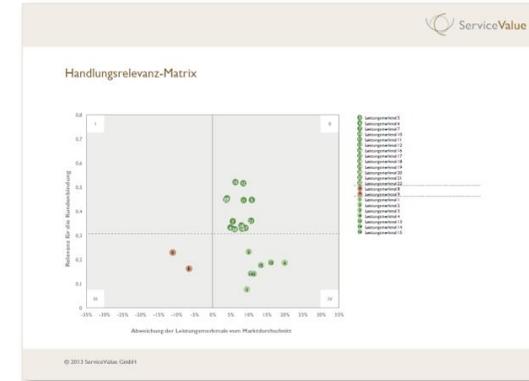
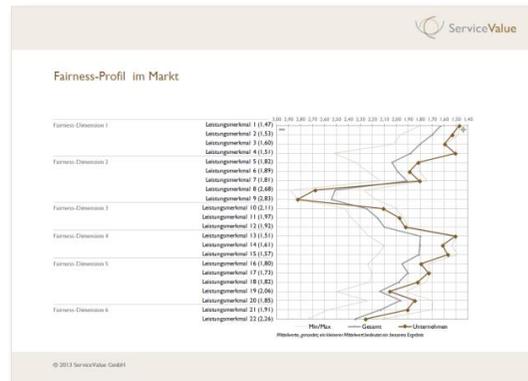
FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Entschädigungsportale (II)

| Faire Kundenberatung | |
|----------------------|---------------------------|
| sehr gut | ersatz-pilot.de |
| sehr gut | flug-verspaetet.de |
| sehr gut | robin-zug.de |
| sehr gut | wenigermiete.de |
| gut | airhelp.com/de |
| gut | euflight.de |
| gut | flightright.de |
| gut | geblitzt.de |
| gut | Mietright |
| gut | zug-erstattung.de |
| | bahn-buddy.de |
| | compensation2go.com |
| | euclaim.de |
| | fairplane.de |
| | mehrabfindung.de |
| | myRight.de |
| | refundrebel.de |
| | weniger-internetkosten.de |
| | wirkaufendeinenflug.de |

| Faire Kundenkommunikation | |
|---------------------------|---------------------------|
| sehr gut | ersatz-pilot.de |
| sehr gut | flightright.de |
| sehr gut | flug-verspaetet.de |
| sehr gut | weniger-internetkosten.de |
| sehr gut | wenigermiete.de |
| sehr gut | zug-erstattung.de |
| gut | airhelp.com/de |
| gut | geblitzt.de |
| gut | robin-zug.de |
| gut | wirkaufendeinenflug.de |
| | bahn-buddy.de |
| | compensation2go.com |
| | euclaim.de |
| | euflight.de |
| | fairplane.de |
| | mehrabfindung.de |
| | Mietright |
| | myRight.de |
| | refundrebel.de |

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

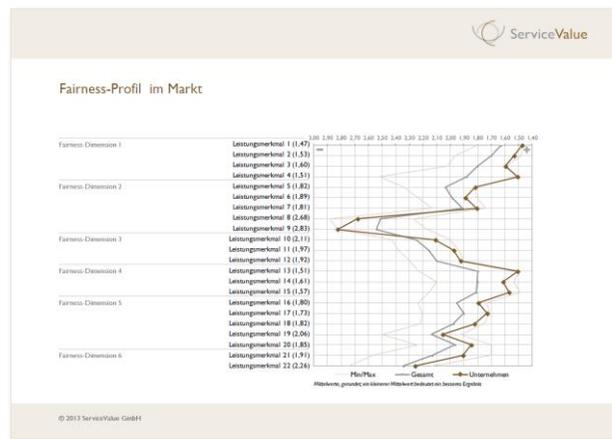
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

⇒ Serviceprofil 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, Treue, Loyalität 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** „Kundenurteil: Fairness von Entschädigungsportalen 2020“ (Einzelexemplar, 115 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Entschädigungsportalen 2020“ (Einzelexemplar, 115 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € 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

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34I

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 – Fotolia.com / bakhtiarzein – Stock.adobe.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de