

4. Bayreuther Kundenspiegel 2007

Erhebung/Erstellung: Februar/März 2007

Herausgegeben: März 2007

Angewandte Kundenzufriedenheitsforschung

für die 9 Branchen:

Baumärkte, Augenoptiker, ...

An die Firma:

Beispiel GmbH

MF Consulting

Dipl.- Kfm. Dieter Grett
Institut für Marketing
und Marktforschung

Erlach- Straße 25A
D-94491 Hengersberg
e-mail: grett.ksp@t-online.de

Tel.: 09901/948601
Fax.: 09901/948602
www.kundenspiegel.de

Wichtige Vorbemerkungen

- §1 Die Studienanlage und die Untersuchungsergebnisse des 4. Bayreuther Kundenspiegels 2007 sind nach dem Urheberrecht Eigentum der MF Consulting Dieter Grett.
Die lokalen Kundenspiegel der MF Consulting Dieter Grett sind eine beim Deutschen Patent- und Markenamt eingetragene Wort-/Bildmarke. Demnach ist insbesondere das Auszeichnungssiegel rechtlich geschützt. Eine nicht autorisierte Veröffentlichung unserer Daten bzw. nicht genehmigte Hinweise zu Werbezwecken werden wir rechtlich verfolgen.
- §2 Die Nutzungsrechte der Studienergebnisse werden mit dem Kauf nur an die bestellende Firma übertragen. Weitergabe an sonstige (an der Untersuchung beteiligte) Unternehmen bzw. deren gesetzliche Vertreter und eine unautorisierte Veröffentlichung sind nicht gestattet. Bei Zuwiderhandlungen behalten wir uns rechtliche Schritte vor.
- §3 Die Vermarktungs- bzw. Werberechte als „Testsieger“ gelten längstens bis zur Veröffentlichung **eines aktuelleren Kundenspiegels** durch die MF Consulting Dieter Grett oder max. 3 Jahre. (BGH-Urteil zur Veröffentlichung und Werbung mit Umfrageergebnissen).
- §4 Die MF Consulting Dieter Grett garantiert den Käufern der Veröffentlichungs-/Werberechte des 4. Bayreuther Kundenspiegels 2007, dass wir innerhalb von 3 Jahren keinen aktuelleren regionaler Kundenspiegel für Ihre Branche von der MF Consulting Dieter Grett veröffentlichen.

Anmerkungen zu Begriffen aus den Computer-(Kreuz-)tabellen

Was heißt : ...

... COUNT: Absolut, tatsächlich gezählte Nennungen

... Exp Val: (Expected, erwarteter Wert) Von der statistischen Verteilung der Zahlen zu erwartender Wert in absoluten Zahlen (Wird vom Computer errechnet)

Je größer die Differenz zwischen dem tatsächlichen gezählten Wert (COUNT) und dem statistisch zu erwartenden Wert (Exp Val), desto über- /bzw. unterdurchschnittlich oft wurde eine Firma in einem bestimmten Kriterium gut oder schlecht beurteilt.

... Row Pct: Prozentzahlen in einer horizontalen Reihe über eine Beurteilungsnote

... Col Pct: Prozentzahlen in einer vertikalen Spalte über ein Personifizierungskriterium (z.B.: männlich/weiblich bei Geschlecht, konkrete Altersgruppe bei Alter usw.)

... Chi Square: Testet die Signifikanz eventuell vorliegender Beurteilungsunterschiede zwischen den Pearson Personenspezifizierungskriterien (Geschlecht, Alter usw.)

Beispiel: Besteht ein signifikanter, bedeutsamer Unterschied in der Beurteilung einer Firma bei einem konkreten Kriterium (z.B.: Freundlichkeit) durch männliche Befragte (Probanden) bzw. durch weibliche Befragte?


„Beurteilen Männer die Firma in diesem Kriterium „wirklich“ besser als Frauen oder umgekehrt?

Das Signifikanzniveau sollte bei einem signifikanten, eindeutigen Beurteilungsunterschied nicht höher als ,05 (=max. 5% Ablehnungswahrscheinlichkeit) sein, um noch als statistisch „signifikant“ zu gelten.

Hier wichtig: Pearson'scher Chi-Square-Test

(Oberste Zahl in der rechten Spalte bei CHI SQUARE); Rest uninteressant

Fortsetzung der Erklärung einiger englischer, in der Statistik gebräuchlicher Begriffe:

Value label	Beurteilungsausprägung Hier: Von „sehr zufrieden“ bis „völlig unzufrieden“
Value	Beurteilungswert Hier: Befragte Personen konnten Werte von 1 bis 4 vergeben, die 1= „Sehr zufrieden“ bis 4=„Völlig unzufrieden“ bedeuteten
Frequency	Häufigkeit Hier: Die absolute Häufigkeit der Nennungen. Wieviele befragte Personen (Probanden) haben eine bestimmte Firma in einem bestimmten Kriterium als sehr zufrieden, zufrieden, ... beurteilt?
Percent	Prozentsatz Hier weniger wichtig, da dieser Prozentsatz den Anteil der über alle, auch die „missing“, fehlenden Beurteilungen angibt.
Valid Percent	Wirklicher, tatsächlicher Prozentsatz Relevanter Prozentsatz, der den Anteil der Befragten angibt, die das Geschäft in einem bestimmten Beurteilungskriterium „wirklich“ anhand einer Note von 1-4 beurteilt haben. Die fehlenden, „missing“ Beurteilungen wurden herausgerechnet.
Cum Percent	Kumulierter Prozentsatz Ist die Summe der jeweiligen, „wirklichen“ Prozentsätze von oben nach unten in der Spalte. Rechnet sich immer zu 100,0% auf. (Rundungsfehler möglich)
Missing	Fehlende Nennungen Gibt die absolute Zahl der Personen an, die zu untersuchtem Kriterium bzw. untersuchter Firma keine Angaben machen konnte/wollte.
Likelihood Ratio Mantel-Haenszel test for linear association	 Namen statistischer Tests, die hier im konkreten Fall unwichtig sind und deren Zahlen vernachlässigt werden können.

Unsere „subjektive“ Interpretation zu den Zufriedenheitsgraden beim Leistungsmerkmal „Freundlichkeit“

Nach der Produktion von über 110 lokalen Kundenspiegeln in Deutschland erlauben wir uns die Zufriedenheitsgrade bei dem über alle Firmen untersuchten Leistungsmerkmal „Freundlichkeit“ in ein „Ranking-System“ einzustufen und die Zufriedenheitsgrade zu interpretieren.

Spanne des Zufriedenheitsgrad/Unsere Note			Unsere Beurteilungseinschätzung
1- 90,0%-92,9%	1 93,0%-96,9%	1+ 97,0%-100,0%	Sehr gut
2- 80,0%-82,9%	2 83,0%-86,9%	2+ 87,0%-89,9%	Gut
3- 70,0%-72,9%	3 73,0%-76,9%	3+ 77,0%-79,9%	Befriedigend
4- 60,0%-62,9%	4 63,0%-66,9%	4+ 67,0%-69,9%	Ausbaufähig
5- 50,0%-52,9%	5 53,0%-56,9%	5+ 57,0%-59,9%	Verbesserungsbedürftig
Unter 50%			Extrem verbesserungsbedürftig

Anmerkung:

Dies ist lediglich eine auf Erfahrungswerten basierende Interpretation von unserer Seite. Uns erscheint zum aktuellen Stand unserer Forschung dieses Schema jedoch als geeignet um die Zufriedenheitsgrade bei „Freundlichkeit“ einzustufen und für sich selbst zu interpretieren.

Informationen zur Stichprobenbildung und zur Fragestellung

Ist-Stichprobenumfang: N= 908 befragte Personen/Probanden

Erhebungszeitraum: 02.02.2007 bis einschließlich 11.02.2007

Soll-Stichprobenplan:

Geschlecht	männlich	weiblich	Summe
Alter: 18-25 Jahre:	58	56	114 = 12,7%
26-35 Jahre:	93	84	177 = 19,7%
36-45 Jahre:	80	76	156 = 17,3%
Über 45 Jahre:	194	259	453 = 50,3%
Summe:	425 = 47,2%	475 = 52,8%	900 = 100,0%

Der Stichprobenplan entspricht der Bevölkerungsstruktur der Stadt Bayreuth und annäherungsweise der des Lkr. Bayreuth (Quelle: Landesamt für Statistik und Datenerhebung, Stand Dez.2006;)

Auswahlverfahren: Quotaverfahren; Probanden wurden repräsentativ nach Geschlecht und Altersgruppen ausgewählt und nach den vorgegeben Kriterien willkürlich an neutralen Orten z.B. auf der Straße, in Cafes, usw. angesprochen und befragt. (Siehe Stichprobenplan)

Fragestellung: Personen im Alter ab 18 Jahren gaben auf dem Fragebogen an, in welchen der aufgeführten Geschäfte sie ca. in letzten 12 Monaten etwas gekauft haben, sie sich beraten haben lassen oder sie sonstige Leistungen in Anspruch genommen haben.
Die Probanden sollten ihre Zufriedenheit mit den Leistungen der Geschäfte bei verschiedenen Leistungsmerkmalen (z.B.: Freundlichkeit, usw.) beurteilen. Zu diesem Zweck gaben die befragten Personen den jeweiligen Geschäften zu den relevanten Leistungsmerkmalen auf einer sog. „Ratingskala“ Noten von 1-4.
1= Sehr zufrieden; 2= Zufrieden; 3= Weniger zufrieden; 4= Völlig unzufrieden

Zielstellung: Erforschung des Anteils der zufriedenen Kunden eines Geschäfts in drei Leistungsmerkmalen

Samplepoints: Öffentlich zugängliche Orte im Stadtgebiet und ggf. in umliegenden Gemeinden

Befragungsmethode: Schriftlich, anhand eines vierseitigen, standardisierten Fragebogens

Interviewer/innen: 9 Personen (Schüler/innen, Studenten/innen und Mafo-Nebenberufler)

Auswertungsprogramm: SPSS (Statistische Marktforschungssoftware, München)

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Hagebaumarkt					
Total	571	83,2%	79,2%	76,5%	79,6%
männlich		82,8%	79,0%	72,5%	
weiblich		83,6%	79,4%	80,2%	
Alter					
18-25 Jahre		83,5%	81,7%	81,7%	
26-35 Jahre		83,6%	84,0%	72,3%	
36-45 Jahre		75,0%	78,0%	74,0%	
über 45 Jahre		86,0%	76,5%	77,8%	
2. Praktiker- Baumarkt					
Total	465	61,7%	46,0%	78,8%	62,2%
männlich		62,0%	51,3%	88,5%	
weiblich		61,4%	40,4%	68,8%	
Alter					
18-25 Jahre		69,0%	55,1%	75,8%	
26-35 Jahre		75,5%	59,0%	80,0%	
36-45 Jahre		54,0%	48,4%	85,1%	
über 45 Jahre		55,7%	36,4%	76,2%	
3. BayWa- Baumarkt					
Total	418	82,1%	71,8%	67,6%	73,8%
männlich		79,2%	70,0%	64,1%	
weiblich		85,4%	73,9%	71,9%	
Alter					
18-25 Jahre		87,9%	75,7%	63,6%	
26-35 Jahre		78,0%	75,3%	71,1%	
36-45 Jahre		88,2%	77,9%	66,1%	
über 45 Jahre		81,1%	67,8%	67,1%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Dehner-Gartencenter					
Total	345	80,0%	74,6%	74,0%	76,2%
männlich		83,1%	74,4%	74,4%	
weiblich		78,0%	74,6%	73,7%	
Alter					
18-25 Jahre		73,5%	52,9%	73,5%	
26-35 Jahre		80,0%	82,3%	77,4%	
36-45 Jahre		83,1%	69,3%	73,9%	
über 45 Jahre		80,1%	77,9%	72,9%	
5. Verde Gartencenter					
Total	299	77,3%	74,2%	52,5%	68,0%
männlich		79,8%	71,0%	46,7%	
weiblich		75,5%	76,6%	56,6%	
Alter					
18-25 Jahre		75,0%	75,0%	50,0%	
26-35 Jahre		89,6%	81,0%	41,4%	
36-45 Jahre		83,1%	83,1%	49,2%	
über 45 Jahre		70,4%	67,8%	58,6%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 84 Geschäfte aus 10 Branchen: 80,9%
- über die 5 untersuchten Bau-/Gartenmärkte: 76,9%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 5 untersuchten Bau-/Gartenmärkte: 69,2%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 5 untersuchten Bau-/Gartenmärkte: 69,9%

N (Bau-/Gartenmärkte) = 841 von N (Gesamt)= 908

Ranking der 5 untersuchten Bau-/Gartenmärkte anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Hagebaumarkt:	83,2%	1. Hagebaumarkt:	79,2%	1. Praktiker Baumarkt:	78,8%
2. BayWa- Baumarkt:	82,1%	2. Dehner Gartencenter	74,6%	2. Hagebaumarkt:	76,5%
3. Dehner Gartencenter:	80,0%	3. Verde Gartencenter	74,2%	3. Dehner Gartencenter	74,0%
4. Verde Gartencenter	77,3%	4. BayWa- Baumarkt:	71,8%	4. BayWa- Baumarkt:	67,6%
5. Praktiker Baumarkt:	61,7%	5. Praktiker- Baumarkt	46,0%	5. Verde Gartencenter:	52,5%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Hagebaumarkt: 79,6%

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Abele Optik					
Total	118	85,6%	90,7%	81,4%	85,9%
männlich		90,2%	97,6%	80,5%	
weiblich		83,1%	87,0%	81,8%	
Alter					
18-25 Jahre		95,5%	86,3%	95,4%	
26-35 Jahre		94,1%	94,1%	94,1%	
36-45 Jahre		88,9%	88,9%	88,9%	
über 45 Jahre		78,7%	88,9%	70,5%	
2. Apollo Optik					
Total	216	82,9%	76,4%	76,4%	78,6%
männlich		84,0%	76,0%	85,4%	
weiblich		82,2%	76,6%	71,6%	
Alter					
18-25 Jahre		87,0%	65,2%	73,9%	
26-35 Jahre		84,8%	75,8%	97,0%	
36-45 Jahre		86,5%	86,5%	83,7%	
über 45 Jahre		80,4%	75,7%	69,1%	
3. Optik Kracker					
Total	99	84,8%	78,8%	70,7%	78,1%
männlich		97,9%	89,8%	91,8%	
weiblich		72,0%	68,0%	60,0%	
Alter					
18-25 Jahre		95,0%	85,0%	90,0%	
26-35 Jahre		91,7%	58,3%	41,7%	
36-45 Jahre		46,7%	46,7%	46,7%	
über 45 Jahre		90,4%	90,4%	80,7%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Der Brillenladen Kampeter					
Total	97	75,3%	72,2%	64,0%	70,5%
männlich		70,0%	83,3%	60,0%	
weiblich		77,6%	67,1%	65,7%	
Alter					
18-25 Jahre		88,9%	66,6%	88,9%	
26-35 Jahre		44,4%	88,9%	88,9%	
36-45 Jahre		58,3%	58,3%	66,7%	
über 45 Jahre		80,6%	73,2%	56,7%	
5. Die Brille Reinl					
Total	63	60,3%	60,0%	65,0%	61,5%
männlich		75,0%	75,0%	60,0%	
weiblich		53,5%	52,5%	67,5%	
Alter					
18-25 Jahre		75,0%	25,0%	75,0%	
26-35 Jahre		80,0%	80,0%	20,0%	
36-45 Jahre		44,4%	66,7%	66,7%	
über 45 Jahre		60,0%	60,0%	68,9%	
6. Optik Fielmann					
Total	278	89,9%	82,4%	88,3%	86,9%
männlich		90,8%	91,6%	90,0%	
weiblich		89,1%	74,1%	86,8%	
Alter					
18-25 Jahre		88,3%	79,4%	73,5%	
26-35 Jahre		95,1%	87,8%	97,6%	
36-45 Jahre		73,9%	71,7%	95,6%	
über 45 Jahre		93,6%	84,7%	86,9%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
7. Optik Mattern					
Total	57	78,9%	75,4%	73,7%	76,0%
männlich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
weiblich					
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
8. Optik Fischer (R.-Wagner-Str.)					
Total	172	82,0%	80,4%	73,9%	78,8%
männlich		75,4%	75,4%	77,2%	
weiblich		85,2%	82,8%	72,1%	
Alter					
18-25 Jahre		95,7%	87,0%	87,0%	
26-35 Jahre		76,5%	76,4%	71,4%	
36-45 Jahre		85,7%	85,7%	85,7%	
über 45 Jahre		78,4%	77,4%	66,3%	
9. Optik Fischer (RotmainCenter)					
Total	228	94,3%	92,5%	81,1%	89,3%
männlich		94,9%	95,8%	85,6%	
weiblich		93,6%	89,1%	76,4%	
Alter					
18-25 Jahre		96,4%	85,7%	85,7%	
26-35 Jahre		84,6%	92,3%	82,1%	
36-45 Jahre		93,8%	87,5%	81,2%	
über 45 Jahre		97,3%	96,4%	79,6%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
10. Optik Fischer (Bahnhofstr.)					
Total	69	79,7%	66,7%	68,1%	71,5%
männlich		95,9%	95,8%	83,3%	
weiblich		71,1%	51,1%	60,0%	
Alter					
18-25 Jahre		92,8%	64,3%	71,5%	
26-35 Jahre		50,0%	50,0%	50,0%	
36-45 Jahre		84,6%	84,6%	84,6%	
über 45 Jahre		75,0%	62,5%	62,5%	
11. Optik Heuberger					
Total	75	65,3%	62,7%	69,4%	65,8%
männlich		84,0%	72,0%	72,0%	
weiblich		56,0%	58,0%	68,1%	
Alter					
18-25 Jahre		83,3%	50,0%	83,4%	
26-35 Jahre		91,6%	91,6%	66,6%	
36-45 Jahre		8,3%	33,3%	11,1%	
über 45 Jahre		71,1%	64,5%	80,0%	
12. Optik Scherzer					
Total	64	87,5%	76,6%	75,0%	79,7%
männlich		73,4%	73,4%	73,4%	
weiblich		91,8%	77,5%	75,5%	
Alter					
18-25 Jahre		85,8%	14,3%	85,7%	
26-35 Jahre		88,9%	88,9%	88,9%	
36-45 Jahre		68,8%	87,5%	50,1%	
über 45 Jahre		96,9%	81,3%	81,3%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 84 Geschäfte aus 10 Branchen: 80,9%
- über die 12 untersuchten Augenoptiker: 80,5%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 12 untersuchten Augenoptiker: 76,2%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 12 untersuchten Augenoptiker: 73,9%

N (Augenoptiker) = 705 von N (Gesamt)= 908

Ranking der 11 (12) untersuchten Augenoptiker anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Optik Fischer ** :	94,3%	1. Optik Fischer ** :	92,5%	1. Optik Fielmann:	88,3%
2. Optik Fielmann:	89,9%	2. Abele Optik:	90,7%	2. Abele Optik:	81,4%
3. Optik Scherzer:	87,5%	3. Optik Fielmann:	82,4%	3. Optik Fischer ** :	81,1%
4. Abele Optik:	85,6%	4. Optik Fischer * :	80,4%	4. Apollo Optik:	76,4%
5. Optik Kracker:	84,8%	5. Optik Kracker:	78,8%	5. Optik Scherzer:	75,0%
6. Apollo Optik:	82,9%	6. Optik Scherzer:	76,6%	6. Optik Fischer * :	73,9%
7. Optik Fischer * :	82,0%	7. Apollo Optik:	76,4%	7. Optik Kracker:	70,7%
8. Optik Fischer *** :	79,7%	8. Der Brillenladen	72,2%	8. Optik Heuberger:	69,4%
9. Der Brillenladen K.:	75,3%	9. Optik Fischer *** :	66,7%	9. Optik Fischer *** :	68,1%
10. Optik Heuberger:	65,3%	10. Optik Heuberger:	62,7%	10. Optik Reinl:	65,0%
11. Optik Reinl:	60,3%	11. Optik Reinl:	60,0%	11. Der Brillenladen:	64,0%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Optik Fischer: 89,3% (RotmainCenter)

Optik Fischer * : Richard- Wagner- Straße

Optik Fischer ** : Rotmain- Center

Optik Fischer *** : Bahnhof- Straße

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Karstadt-Modeabteilung					
Total	452	70,1%	63,4%	73,6%	69,0%
männlich		68,5%	64,5%	75,8%	
weiblich		71,1%	62,7%	72,2%	
Alter					
18-25 Jahre		59,5%	55,7%	67,3%	
26-35 Jahre		50,0%	42,7%	66,3%	
36-45 Jahre		81,1%	64,8%	73,0%	
über 45 Jahre		78,7%	73,6%	78,8%	
2. G- fashion					
Total	271	55,4%	51,3%	53,4%	53,4%
männlich		59,7%	48,7%	50,9%	
weiblich		51,9%	53,3%	55,3%	
Alter					
18-25 Jahre		48,8%	45,4%	42,2%	
26-35 Jahre		66,2%	69,2%	70,6%	
36-45 Jahre		66,0%	53,2%	57,4%	
über 45 Jahre		45,7%	40,0%	47,1%	
3. Make Man Exklusiv					
Total	37	86,5%	76,5%	67,6%	76,9%
männlich		Für weitere	Analyse zu	wenige	
weiblich		Nennungen	(n<60)		
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Modehaus Wallner					
Total	83	95,2%	80,7%	62,7%	79,5%
männlich		Keine	Nennungen		
weiblich		95,2%	80,7%	62,7%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 4	Nennungen	
26-35 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 2	Nennungen	
36-45 Jahre		92,8%	92,8%	71,5%	
über 45 Jahre		98,4%	79,4%	60,3%	
5. Herrenmode Reiss					
Total	64	79,7%	84,4%	68,8%	77,6%
männlich		91,7%	87,5%	72,9%	
weiblich		43,8%	75,1%	56,3%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 2	Nennungen	
26-35 Jahre		94,5%	94,5%	83,3%	
36-45 Jahre		66,7%	66,7%	66,7%	
über 45 Jahre		76,3%	84,2%	63,2%	
6. K&L- Ruppert					
Total	362	87,6%	76,1%	83,3%	82,3%
männlich		93,5%	82,5%	85,8%	
weiblich		84,5%	72,8%	82,0%	
Alter					
18-25 Jahre		90,7%	86,1%	88,4%	
26-35 Jahre		81,0%	63,5%	76,3%	
36-45 Jahre		86,2%	74,2%	91,4%	
über 45 Jahre		89,2%	77,8%	81,7%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
7. Woolworth Modeabteilung					
Total	144	70,8%	65,3%	83,6%	73,2%
männlich		69,8%	62,3%	89,8%	
weiblich		71,5%	67,1%	80,2%	
Alter					
18-25 Jahre		89,3%	85,8%	82,1%	
26-35 Jahre		70,5%	70,6%	76,4%	
36-45 Jahre		48,1%	25,9%	81,5%	
über 45 Jahre		72,8%	70,9%	90,1%	
8. C&A- Modehaus					
Total	503	75,0%	55,0%	81,7%	70,6%
männlich		77,4%	63,0%	89,4%	
weiblich		73,7%	50,8%	77,7%	
Alter					
18-25 Jahre		85,2%	69,6%	93,8%	
26-35 Jahre		84,8%	63,7%	93,1%	
36-45 Jahre		65,1%	50,6%	86,8%	
über 45 Jahre		70,5%	47,8%	70,3%	
9. Modehaus Wöhrl					
Total	358	91,9%	87,2%	74,4%	84,5%
männlich		97,3%	91,1%	82,6%	
weiblich		86,5%	83,2%	65,9%	
Alter					
18-25 Jahre		92,5%	92,5%	65,0%	
26-35 Jahre		97,0%	83,4%	83,4%	
36-45 Jahre		83,9%	77,5%	70,0%	
über 45 Jahre		92,7%	90,5%	74,8%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
10. H&M Modehaus					
Total	264	53,0%	39,5%	76,9%	56,5%
männlich		60,9%	39,1%	75,3%	
weiblich		50,3%	39,7%	77,4%	
Alter					
18-25 Jahre		75,0%	47,6%	93,2%	
26-35 Jahre		58,2%	31,7%	82,3%	
36-45 Jahre		50,0%	40,0%	81,7%	
über 45 Jahre		38,3%	42,9%	59,3%	
11. Volbert Männermode					
Total	89	86,5%	83,1%	64,0%	77,9%
männlich		98,5%	93,7%	62,5%	
weiblich		56,0%	56,0%	68,0%	
Alter					
18-25 Jahre		90,9%	90,9%	36,4%	
26-35 Jahre		94,1%	94,1%	58,8%	
36-45 Jahre		72,3%	72,2%	72,2%	
über 45 Jahre		88,4%	81,4%	69,8%	
12. Jeans House Clausen					
Total	76	88,2%	81,6%	65,8%	78,5%
männlich		85,2%	95,2%	57,2%	
weiblich		85,4%	76,4%	69,1%	
Alter					
18-25 Jahre		80,0%	80,0%	40,0%	
26-35 Jahre		88,9%	88,9%	77,8%	
36-45 Jahre		90,5%	90,5%	71,4%	
über 45 Jahre		87,8%	75,6%	63,4%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
13. Benetton Mode					
Total	86	84,9%	81,4%	65,1%	77,1%
männlich		80,0%	65,0%	65,0%	
weiblich		86,4%	86,3%	65,2%	
Alter					
18-25 Jahre		93,8%	62,6%	81,3%	
26-35 Jahre		96,5%	96,4%	57,1%	
36-45 Jahre		72,2%	55,5%	72,3%	
über 45 Jahre		75,0%	95,8%	58,4%	
14. Becker & Exner Herrenm					
Total	52	84,6%	84,6%	51,9%	73,7%
männlich		Für weitere	Analyse zu	wenige	
weiblich		Nennungen	(n<609		
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
15. s.Oliver Store					
Total	239	79,5%	70,3%	62,9%	70,9%
männlich		95,2%	87,5%	78,8%	
weiblich		71,2%	61,2%	54,3%	
Alter					
18-25 Jahre		93,6%	83,0%	63,8%	
26-35 Jahre		73,8%	72,4%	67,3%	
36-45 Jahre		79,2%	71,7%	78,0%	
über 45 Jahre		75,7%	59,4%	48,7%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 84 Geschäfte aus 10 Branchen: 80,9%
- über die 15 untersuchten Bekleidungsgeschäfte: 79,3%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 15 untersuchten Bekleidungsgeschäfte: 72,0%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 15 untersuchten Bekleidungsgeschäfte: 69,0%

N (Bekleidungsgeschäfte) = 861 von N (Gesamt)= 908

Ranking der 13 (15) untersuchten City- Bekleidungsgeschäfte anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Modehaus Wallner:	95,2%	1. Modehaus Wöhl:	87,2%	1. Woolworth Modeabt.	83,6%
2. Modehaus Wöhl:	91,9%	2. Reiss Herrenmode:	84,4%	2. K&L- Ruppert:	83,3%
3. Jeans House Clausen	88,2%	3. Volbert Herrenmode	83,1%	3. C&A- Modehaus:	81,7%
4. K&L- Ruppert:	87,6%	4. Jeans House Clausen	81,6%	4. H&M- Modehaus:	76,9%
5. Volbert herrenmode:	86,5%	5. Benetton Mode:	81,4%	5. Modehaus Wöhl:	74,4%
6. Benetton Mode:	84,9%	6. Damenmode Wallner	80,7%	6. Karstadt Modeabteilung	73,6%
7. Reiss Herrenmode:	79,7%	7. K&L- Ruppert:	76,1%	7. REISS Herrenmode:	68,8%
8. s.Oliver Store:	79,5%	8. s.Oliver Store:	70,3%	8. Jeans House Clausen:	65,8%
9. C&A- Modehaus:	75,0%	9. Woolworth Modeabt.	65,3%	9. Benetton Mode:	65,1%
10. Woolworth Modabt.:	70,8%	10. Karstadt Modeabteil.	63,4%	10. Volbert Herrenmode	64,0%
11. Karstadt Modeabteil.	70,1%	11. C&A- Modehaus:	55,0%	11. s.Oliver Store	62,9%
12. G- Fashion:	55,4%	12. G- fashion:	51,3%	12. Damenmode Wallner:	62,7%
13. H&M Modehaus:	53,0%	13. H&M- Modehaus	39,5%	13. G- fashion:	53,4%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Modehaus Wöhl: 84,5%

Zwei Bekleidungsgeschäfte weisen weniger als 60 Nennungen auf und wurden aus diesem Grund nicht im Gesamtranking aufgeführt.

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Sport Giessübel					
Total	178	84,8%	82,6%	66,9%	78,1%
männlich		85,0%	77,6%	68,2%	
weiblich		84,6%	90,1%	64,7%	
Alter					
18-25 Jahre		63,9%	63,9%	66,7%	
26-35 Jahre		97,4%	97,4%	66,6%	
36-45 Jahre		88,6%	79,6%	68,3%	
über 45 Jahre		86,5%	86,5%	66,1%	
2. Sport Loydl					
Total	121	93,4%	84,3%	73,6%	83,8%
männlich		98,7%	92,3%	78,2%	
weiblich		83,7%	69,8%	65,1%	
Alter					
18-25 Jahre		96,6%	89,6%	79,3%	
26-35 Jahre		95,9%	91,7%	75,0%	
36-45 Jahre		77,3%	77,3%	54,5%	
über 45 Jahre		97,8%	80,4%	78,3%	
3. Sport Sperl					
Total	177	92,7%	93,2%	76,3%	87,4%
männlich		95,3%	93,4%	76,4%	
weiblich		88,7%	92,9%	76,1%	
Alter					
18-25 Jahre		83,3%	79,1%	33,4%	
26-35 Jahre		96,7%	97,6%	80,0%	
36-45 Jahre		93,6%	93,6%	80,7%	
über 45 Jahre		93,5%	95,7%	84,8%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Karstadt-Sportabteilung					
Total	314	79,0%	70,1%	72,9%	74,0%
männlich		83,6%	65,9%	76,7%	
weiblich		73,2%	75,4%	68,2%	
Alter					
18-25 Jahre		68,5%	57,9%	71,0%	
26-35 Jahre		66,7%	53,8%	70,5%	
36-45 Jahre		83,8%	69,1%	67,6%	
über 45 Jahre		86,9%	83,8%	77,6%	

Branchenfazit

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 84 Geschäfte aus 10 Branchen: 80,9%
- über die 4 untersuchten Sportgeschäfte: 87,5%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 4 untersuchten Sportgeschäfte: 82,6%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 4 untersuchten Sportgeschäfte: 72,4%

N (Sportgeschäfte) = 497 von N (Gesamt)= 908

Ranking der 4 untersuchten Sportgeschäfte anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Sport Loydl:	93,4%	1. Sport Sperl:	93,2%	1. Sport Sperl:	76,3%
2. Sport Sperl:	92,7%	2. Sport Loydl:	84,3%	2. Sport Loydl:	73,6%
3. Sport Giessübel:	84,8%	3. Sport Giessübel:	82,6%	3. Karstadt Sportabteilung	72,9%
4. Karstadt Sportabteilung	79,0%	4. Karstadt Sportabteil.:	70,1%	4. Sport Giessübel:	66,9%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Sport Sperl: 87,4%

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Karstadt Parfümerie					
Total	222	76,1%	78,9%	73,4%	76,1%
männlich		89,4%	80,3%	83,3%	
weiblich		70,5%	78,3%	68,9%	
Alter					
18-25 Jahre		66,6%	83,4%	54,2%	
26-35 Jahre		90,2%	90,2%	73,2%	
36-45 Jahre		68,2%	61,4%	59,1%	
über 45 Jahre		76,1%	80,8%	83,9%	
2. Schloßparfümerie					
Total	201	87,1%	87,1%	76,1%	83,4%
männlich		86,1%	86,1%	77,3%	
weiblich		87,7%	87,7%	75,4%	
Alter					
18-25 Jahre		87,9%	87,9%	72,7%	
26-35 Jahre		90,3%	90,3%	85,4%	
36-45 Jahre		87,8%	87,8%	73,1%	
über 45 Jahre		84,8%	84,9%	74,4%	
3. MüllerMarkt (Max- Str.)					
Total	333	80,8%	67,3%	88,7%	78,9%
männlich		77,2%	60,3%	91,6%	
weiblich		82,7%	70,8%	87,2%	
Alter					
18-25 Jahre		77,7%	75,3%	95,7%	
26-35 Jahre		78,6%	56,7%	92,8%	
36-45 Jahre		80,3%	53,5%	85,7%	
über 45 Jahre		83,7%	74,1%	83,9%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. MüllerMarkt (RotmainCenter)					
Total	272	79,4%	66,7%	86,8%	77,6%
männlich		75,6%	72,4%	85,5%	
weiblich		81,1%	64,3%	87,4%	
Alter					
18-25 Jahre		82,7%	77,0%	98,0%	
26-35 Jahre		79,7%	77,1%	93,4%	
36-45 Jahre		77,6%	53,1%	89,7%	
über 45 Jahre		78,5%	61,5%	75,1%	
5. Parfümerie Douglas					
Total	471	92,6%	93,0%	76,9%	87,5%
männlich		95,6%	95,7%	81,2%	
weiblich		90,6%	91,2%	74,1%	
Alter					
18-25 Jahre		87,7%	89,3%	64,6%	
26-35 Jahre		95,0%	92,5%	93,8%	
36-45 Jahre		95,1%	92,2%	75,5%	
über 45 Jahre		92,0%	94,7%	75,0%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 84 Geschäfte aus 10 Branchen: 80,9%
- über die 5 untersuchten Parfümerien: 83,2%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 5 untersuchten Parfümerien: 78,6%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 5 untersuchten Parfümerien: 80,4%

N (Parfümerien) = 747 von N (Gesamt)= 908

Ranking der 5 untersuchten Parfümerien anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Parfümerie Douglas	92,6%	1. Parfümerie Douglas	93,0%	1. Müller Markt * :	88,7%
2. Schlossparfümerie	87,1%	2. Schlossparfümerie	87,1%	2. Müller Markt ** :	86,8%
3. Müller Markt * :	80,8%	3. Karstadt Parfümerie	78,9%	3. Parfümerie Douglas:	76,9%
4. Müller Markt ** :	79,4%	4. Müller Markt * :	67,3%	4. Schlosspefümerie:	76,1%
5. Karstadt Parfümerie:	76,1%	5. Müller Markt ** :	66,7%	5. Karstadt Parfümerie:	73,4%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Parfümerie Douglas: 87,5%

Parfümerie MüllerMarkt * : Maximilian- Straße 36

Parfümerie MüllerMarkt ** : RotmainCenter- Hohenzollern- Ring 58

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Baumann Master's					
Total	289	75,8%	75,2%	61,5%	70,8%
männlich		74,8%	80,6%	58,3%	
weiblich		77,3%	66,4%	66,4%	
Alter					
18-25 Jahre		69,1%	78,6%	69,3%	
26-35 Jahre		58,1%	66,1%	50,9%	
36-45 Jahre		85,4%	82,7%	69,1%	
über 45 Jahre		82,3%	74,6%	60,7%	
2. Media- Markt					
Total	536	67,0%	58,1%	72,0%	65,7%
männlich		56,9%	51,4%	68,5%	
weiblich		80,2%	66,8%	76,7%	
Alter					
18-25 Jahre		69,9%	67,0%	92,2%	
26-35 Jahre		80,3%	74,0%	80,8%	
36-45 Jahre		66,9%	53,2%	77,9%	
über 45 Jahre		59,0%	48,8%	55,3%	
3. Technowelt Jakob					
Total	393	84,7%	77,9%	82,8%	81,8%
männlich		82,1%	79,5%	73,9%	
weiblich		88,0%	76,0%	93,8%	
Alter					
18-25 Jahre		81,7%	73,3%	76,7%	
26-35 Jahre		86,9%	86,5%	75,0%	
36-45 Jahre		73,5%	55,9%	77,9%	
über 45 Jahre		89,1%	83,7%	91,6%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Quelle-Technikcenter					
Total	181	68,0%	59,8%	65,5%	64,4%
männlich		67,1%	58,3%	58,3%	
weiblich		68,9%	61,4%	73,5%	
Alter					
18-25 Jahre		47,6%	47,6%	57,2%	
26-35 Jahre		59,5%	64,1%	71,8%	
36-45 Jahre		75,6%	56,7%	45,9%	
über 45 Jahre		74,0%	62,3%	74,0%	
5. TV Siegert					
Total	49	73,5%	71,4%	53,1%	66,0%
männlich		Für weitere Nennungen	Anaylse zu (n<60)	wenige	
weiblich					
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 84 Geschäfte aus 10 Branchen: 80,9%
- über die 5 untersuchten Elektro-/Elektronikgeschäfte: 73,8%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 5 untersuchten Elektro-/Elektronikgeschäfte: 68,5%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 5 untersuchten Elektro-/Elektronikgeschäfte: 67,0%

N (Elektro-/Elektronikgeschäfte) = 741 von N (Gesamt)= 908

Ranking der 4 (5) untersuchten Elektro-/Elektronikgeschäfte anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Technowelt Jakob:	84,7%	1. Technowelt Jakob:	77,9%	1. Technowelt Jakob:	81,8%
2. Master's Baumann:	75,8%	2. Master's Baumann:	75,2%	2. Media- Markt:	72,0%
3. Quelle Technikcenter:	68,0%	3. Quelle Technikcenter:	59,8%	3. Quelle Technikcenter:	65,5%
4. Media- Markt:	67,0%	4. Media- Markt:	58,1%	4. Master's Baumann:	61,5%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Technowelt Jakob : 81,8%

TV Siegert weist weniger als 60 Nennungen auf und wurde aus diesem Grund nicht im Gesamtranking aufgeführt.

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Schuh Krause					
Total	137	78,8%	66,4%	71,7%	72,3%
männlich		92,9%	92,9%	55,6%	
weiblich		77,3%	63,4%	74,2%	
Alter					
18-25 Jahre		91,6%	91,6%	50,0%	
26-35 Jahre		50,0%	50,0%	50,0%	
36-45 Jahre		61,9%	61,9%	59,1%	
über 45 Jahre		81,4%	64,7%	77,4%	
2. Schuh Riedel					
Total	178	87,6%	87,1%	76,5%	83,7%
männlich		89,9%	89,8%	69,5%	
weiblich		86,2%	85,3%	80,9%	
Alter					
18-25 Jahre		86,4%	86,3%	68,2%	
26-35 Jahre		96,4%	96,4%	64,0%	
36-45 Jahre		80,6%	77,8%	75,8%	
über 45 Jahre		88,1%	88,1%	82,3%	
3. Salamander Schuhe					
Total	205	82,0%	78,5%	64,6%	75,0%
männlich		90,9%	84,1%	71,7%	
weiblich		75,2%	74,4%	58,8%	
Alter					
18-25 Jahre		94,5%	77,8%	66,7%	
26-35 Jahre		83,7%	76,7%	65,1%	
36-45 Jahre		95,5%	95,6%	69,6%	
über 45 Jahre		72,8%	71,7%	61,6%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Schuh Reindl					
Total	370	80,8%	85,5%	72,2%	79,5%
männlich		87,6%	92,4%	72,4%	
weiblich		76,6%	81,0%	72,0%	
Alter					
18-25 Jahre		72,5%	92,1%	62,7%	
26-35 Jahre		89,1%	89,1%	78,2%	
36-45 Jahre		78,5%	78,4%	81,8%	
über 45 Jahre		81,0%	85,0%	69,2%	
5. Schuh Kampe					
Total	112	62,5%	75,0%	73,2%	70,2%
männlich		61,5%	67,3%	92,3%	
weiblich		63,3%	81,7%	56,7%	
Alter					
18-25 Jahre		70,6%	70,5%	82,3%	
26-35 Jahre		69,5%	82,6%	95,6%	
36-45 Jahre		32,0%	56,0%	68,0%	
über 45 Jahre		72,4%	83,0%	61,7%	
6. Schuh Mayer					
Total	61	57,4%	70,5%	65,6%	64,5%
männlich		Wenig sinnvoll, 61,4%	da nur 4 75,5%	Nennungen 66,7%	
weiblich					
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll, 20,0%	da nur 2 20,0%	Nennungen 60,0%	
26-35 Jahre		66,7%	66,7%	33,3%	
36-45 Jahre		60,5%	77,1%	70,9%	
über 45 Jahre					

Z u s a m m e n f a s s u n g

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
7. Schuh Roland					
Total	232	83,6%	75,9%	76,7%	78,7%
männlich		81,7%	72,1%	78,5%	
weiblich		84,9%	78,4%	75,5%	
Alter					
18-25 Jahre		71,0%	71,0%	80,6%	
26-35 Jahre		98,0%	80,0%	74,0%	
36-45 Jahre		72,1%	58,1%	60,5%	
über 45 Jahre		85,1%	82,4%	83,4%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 84 Geschäfte aus 10 Branchen: 80,9%
- über die 7 untersuchten Schuhgeschäfte: 76,1%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 7 untersuchten Schuhgeschäfte: 77,0%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 7 untersuchten Schuhgeschäfte: 73,1%

N (Schuhgeschäfte) = 679 von N (Gesamt)= 908

Ranking der 7 untersuchten Schuhgeschäfte anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Schuh Riedel:	87,6%	1. Schuh Riedel:	87,1%	1. Schuh Roland:	76,7%
2. Schuh Roland:	83,6%	2. Salamander Schuhe:	85,5%	2. Schuh Riedel:	76,5%
3. Salamander Schuhe:	82,0%	3. Salamander Schuhe:	78,5%	3. Schuh Kempe:	73,2%
4. Schuh Reindl:	80,8%	4. Schuh Roland:	75,9%	4. Schuh Reindl:	72,2%
5. Schuh Krause:	78,8%	5. Schuh Kempe:	75,0%	5. Schuh Krause:	71,7%
6. Schuh Kempe:	62,5%	6. Mayer Schuhe:	70,5%	6. Mayer Schuhe:	65,6%
7. Mayer Schuhe:	57,4%	7. Schuh Krause:	58,8%	7. Salamander Schuhe:	64,6%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Schuhhaus Riedel: 83,7%

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Möbel Becher					
Total	106	73,6%	69,8%	57,5%	67,0%
männlich		76,8%	83,7%	79,1%	
weiblich		71,4%	60,3%	42,9%	
Alter					
18-25 Jahre		50,0%	50,0%	87,5%	
26-35 Jahre		44,5%	61,1%	38,9%	
36-45 Jahre		72,2%	55,5%	38,9%	
über 45 Jahre		85,5%	79,1%	64,5%	
2. Möbel Schautz					
Total	118	89,8%	84,3%	66,1%	80,1%
männlich		85,1%	90,7%	68,5%	
weiblich		93,8%	78,7%	64,0%	
Alter					
18-25 Jahre		91,6%	91,6%	8,3%	
26-35 Jahre		77,8%	93,4%	73,4%	
36-45 Jahre		86,7%	86,7%	86,7%	
über 45 Jahre		93,1%	80,8%	69,8%	
3. Möbel Hertel					
Total	328	90,5%	85,2%	79,2%	85,0%
männlich		94,9%	94,7%	81,9%	
weiblich		87,5%	78,7%	77,2%	
Alter					
18-25 Jahre		91,7%	83,4%	69,4%	
26-35 Jahre		87,7%	92,6%	81,5%	
36-45 Jahre		85,7%	80,3%	71,7%	
über 45 Jahre		92,7%	83,9%	82,7%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Möbel Grünthal					
Total	424	77,8%	68,3%	76,8%	74,3%
männlich		76,8%	60,1%	78,4%	
weiblich		78,8%	76,6%	75,3%	
Alter					
18-25 Jahre		86,5%	77,9%	81,3%	
26-35 Jahre		85,6%	76,2%	86,1%	
36-45 Jahre		66,2%	67,6%	82,4%	
über 45 Jahre		75,2%	61,3%	68,3%	
5. Möbel Gebhart					
Total	64	76,6%	71,9%	67,2%	71,9%
männlich		70,2%	70,2%	67,6%	
weiblich		85,2%	74,0%	64,6%	
Alter					
18-25 Jahre		20,0%	20,0%	80,0%	
26-35 Jahre		81,9%	68,2%	63,6%	
36-45 Jahre		33,3%	33,3%	33,3%	
über 45 Jahre		85,3%	85,3%	70,6%	
6. Möbel Auer					
Total	149	72,5%	70,5%	68,5%	70,5%
männlich		78,2%	73,4%	76,6%	
weiblich		68,3%	68,2%	62,4%	
Alter					
18-25 Jahre		60,0%	66,7%	86,7%	
26-35 Jahre		80,9%	66,6%	95,3%	
36-45 Jahre		57,7%	69,2%	57,7%	
über 45 Jahre		77,0%	72,4%	62,0%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
7. SuperPlus Möbel					
Total	207	68,1%	58,8%	82,8%	69,9%
männlich		65,5%	55,1%	87,4%	
weiblich		70,1%	61,6%	79,5%	
Alter					
18-25 Jahre		65,4%	46,1%	84,6%	
26-35 Jahre		72,5%	67,2%	90,9%	
36-45 Jahre		46,4%	39,3%	71,4%	
über 45 Jahre		72,6%	63,2%	81,1%	
8. Möbel Pletl					
Total	50	72,0%	66,0%	66,0%	68,0%
männlich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
weiblich					
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
9. 2 F-Einrichtungen					
Total	54	83,3%	70,4%	55,6%	69,8%
männlich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
weiblich					
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 84 Geschäfte aus 10 Branchen: 80,9%
- über die 9 untersuchten Einrichtungshäuser: 78,2%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 9 untersuchten Einrichtungshäuser: 71,7%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 9 untersuchten Einrichtungshäuser: 68,8%

N (Einrichtungshäuser) = 726 von N (Gesamt)= 908

Ranking der 7 (9) untersuchten Einrichtungshäuser anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Möbel Hertel:	90,5%	1. Möbel Hertel:	85,2%	1. SuperPlus Möbel:	82,8%
2. Möbel Schautz:	89,8%	2. Möbel Schautz:	84,3%	2. Möbel Hertel:	79,2%
3. Möbel Grünthal:	77,8%	3. Möbel Gebhart:	71,9%	3. Möbel Grünthal:	76,8%
4. Möbel Gebhart:	76,6%	4. Möbel Auer:	70,5%	4. Möbel Auer:	68,5%
5. Möbel Becher:	73,6%	5. Möbel becher:	69,8%	5. Möbel Gebhart:	67,2%
6. Möbel Auer:	72,5%	6. Möbel Grünthal:	68,3%	6. Möbel Schautz:	66,1%
7. SuperPlus Möbel:	68,1%	7. SuperPlus Möbel:	58,8%	7. Möbel Becher:	57,5%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Möbel Hertel: 85,0%

Zwei weitere Einrichtungshäuser wurden untersucht, weisen jedoch zu wenige Nennungen auf. (n<60)

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Medikamenten- verfügbarkeit	
1. Adler- Apotheke					
Total	209	95,2%	90,8%	93,2%	93,1%
männlich		98,8%	98,8%	98,8%	
weiblich		92,9%	85,7%	89,7%	
Alter					
18-25 Jahre		93,8%	90,6%	96,9%	
26-35 Jahre		96,7%	96,3%	96,3%	
36-45 Jahre		93,4%	93,4%	93,4%	
über 45 Jahre		95,7%	88,9%	91,4%	
2. Apotheke RotmainCenter					
Total	397	93,2%	90,4%	79,1%	87,6%
männlich		93,5%	97,0%	81,6%	
weiblich		93,0%	85,5%	77,2%	
Alter					
18-25 Jahre		94,2%	94,1%	94,1%	
26-35 Jahre		84,7%	91,3%	77,2%	
36-45 Jahre		97,5%	93,9%	72,0%	
über 45 Jahre		95,3%	87,3%	79,0%	
3. Birken- Apotheke					
Total	96	90,6%	82,3%	84,8%	85,9%
männlich		85,7%	97,2%	83,8%	
weiblich		93,4%	73,7%	85,2%	
Alter					
18-25 Jahre		91,0%	90,9%	90,9%	
26-35 Jahre		73,6%	94,8%	73,7%	
36-45 Jahre		85,7%	85,7%	80,0%	
über 45 Jahre		98,1%	75,0%	88,4%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Medikamenten- verfügbarkeit	
4. Hof- Apotheke					
Total	85	81,2%	82,4%	84,7%	82,8%
männlich		93,8%	93,8%	93,8%	
weiblich		78,3%	79,7%	82,6%	
Alter					
18-25 Jahre		50,0%	50,0%	83,4%	
26-35 Jahre		90,9%	90,9%	90,9%	
36-45 Jahre		83,3%	83,3%	58,3%	
über 45 Jahre		82,2%	83,9%	89,3%	
5. Jean- Paul- Apotheke					
Total	98	87,8%	70,4%	81,6%	79,9%
männlich		83,3%	77,1%	81,2%	
weiblich		92,0%	64,0%	82,0%	
Alter					
18-25 Jahre		82,6%	78,2%	95,7%	
26-35 Jahre		87,5%	87,5%	87,5%	
36-45 Jahre		84,6%	84,6%	84,6%	
über 45 Jahre		90,7%	61,1%	74,0%	
6. Löwen- Apotheke					
Total	102	74,5%	78,4%	82,4%	78,4%
männlich		97,1%	97,1%	85,7%	
weiblich		62,7%	68,6%	80,6%	
Alter					
18-25 Jahre		87,5%	87,5%	87,5%	
26-35 Jahre		77,8%	94,5%	94,4%	
36-45 Jahre		77,8%	77,8%	77,8%	
über 45 Jahre		71,6%	73,2%	79,1%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Medikamenten- verfügbarkeit	
7. Markt- Apotheke					
Total	129	90,7%	83,7%	87,6%	87,3%
männlich		90,2%	87,8%	97,5%	
weiblich		90,9%	81,8%	83,0%	
Alter					
18-25 Jahre		94,7%	94,7%	94,8%	
26-35 Jahre		83,4%	95,9%	95,9%	
36-45 Jahre		88,9%	88,9%	72,3%	
über 45 Jahre		92,7%	75,0%	86,7%	
8. Mohren- Apotheke					
Total	206	67,0%	67,5%	80,5%	71,7%
männlich		55,6%	54,5%	80,4%	
weiblich		75,5%	77,1%	80,5%	
Alter					
18-25 Jahre		63,4%	78,6%	73,2%	
26-35 Jahre		74,3%	71,8%	89,8%	
36-45 Jahre		64,5%	64,5%	74,2%	
über 45 Jahre		66,3%	63,1%	82,1%	
9. Parsifal- Apotheke					
Total	75	82,7%	72,0%	78,7%	77,8%
männlich		84,4%	84,4%	62,5%	
weiblich		81,4%	62,8%	90,7%	
Alter					
18-25 Jahre		83,3%	83,3%	83,3%	
26-35 Jahre		91,7%	91,6%	58,3%	
36-45 Jahre		87,5%	87,5%	68,8%	
über 45 Jahre		78,0%	58,5%	87,8%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Medikamenten- verfügbarkeit	
10. Rathaus- Apotheke					
Total	128	85,9%	76,6%	89,8%	84,1%
männlich		91,2%	93,0%	92,9%	
weiblich		81,7%	63,4%	87,4%	
Alter					
18-25 Jahre		91,7%	91,7%	91,7%	
26-35 Jahre		83,3%	96,7%	96,6%	
36-45 Jahre		88,9%	88,9%	88,9%	
über 45 Jahre		85,3%	61,8%	86,7%	
11. Rich.- Wagner Apotheke					
Total	95	94,7%	82,1%	90,5%	89,1%
männlich		96,1%	96,1%	96,2%	
weiblich		94,2%	76,8%	88,4%	
Alter					
18-25 Jahre		88,9%	88,9%	88,8%	
26-35 Jahre		90,0%	90,0%	90,0%	
36-45 Jahre		83,3%	83,3%	83,3%	
über 45 Jahre		98,4%	79,7%	92,2%	
12. Ring- Apotheke					
Total	73	87,7%	83,6%	86,3%	85,9%
männlich		96,2%	96,2%	96,2%	
weiblich		82,9%	76,6%	80,9%	
Alter					
18-25 Jahre		75,0%	75,0%	75,0%	
26-35 Jahre		92,9%	92,9%	92,9%	
36-45 Jahre		77,8%	77,8%	77,8%	
über 45 Jahre		89,2%	82,6%	87,0%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Medikamenten- verfügbarkeit	
13. Schwanen- Apotheke					
Total	95	94,7%	83,2%	84,2%	87,4%
männlich		97,2%	97,2%	69,4%	
weiblich		93,2%	74,6%	93,2%	
Alter					
18-25 Jahre		87,5%	87,5%	87,5%	
26-35 Jahre		96,3%	85,2%	96,3%	
36-45 Jahre		88,9%	88,9%	72,3%	
über 45 Jahre		97,7%	78,6%	81,0%	
14. Tannhäuser- Apotheke					
Total	55	81,8%	67,3%	76,4%	75,2%
männlich		Für weitere	Analyse zu	wenige	
weiblich		Nennungen	(n<60)		
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 84 Geschäfte aus 10 Branchen: 80,9%
- über die 14 untersuchten City- Apotheken: 86,3%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 14 untersuchten City- Apotheken: 79,3%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Medikamentenverfügbarkeit

- über die 14 untersuchten City- Apotheken: 84,3%

N (City- Apotheken) = 761 von N (Gesamt)= 908

Ranking der 13 (14) untersuchten City- Apotheken anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Medikamentenverfügbar.
1. Adler- Apotheke:	95,2%	1. Adler- Apotheke:	90,8%	1. Adler- Apotheke:	93,2%
2. Richard- Wagner- A.	94,7%	2. Apoth. im RotmainC.	90,4%	2. R.- Wagner- Apotheke:	90,5%
Schwanen- Apotheke	94,7%	3. Markt- Apotheke:	83,7%	3. Rathaus- Apotheke:	89,8%
4. Apoth. im RotmainC.:	93,2%	4. Ring- Apotheke:	83,6%	4. Markt- Apotheke:	87,6%
5. Markt- Apotheke:	90,7%	5. Schwanen- Apotheke:	83,2%	5. Ring- Apotheke:	86,3%
6. Birken- Apotheke:	90,6%	6. Hof- Apotheke:	82,4%	6. Birken- Apotheke:	84,8%
7. Jean- Paul Apotheke:	87,8%	7. Birken- Apotheke:	82,3%	7. Hof- Apotheke:	84,7%
8. Ring- Apotheke:	87,7%	8. R. Wagner- Apotheke:	82,1%	8. Schwanen- Apotheke:	84,2%
9. Rathaus- Apotheke:	85,9%	9. Löwen- Apotheke:	78,4%	9. Löwen- Apotheke:	82,4%
10. Parsifal- Apotheke:	82,7%	10. Rathaus- Apotheke:	76,6%	10. Jean- Paul Apotheke:	81,6%
11. Hof- Apotheke:	81,2%	11. Parsifal- Apotheke:	72,0%	11. Mohren- Apotheke:	80,5%
12. Löwen- Apotheke:	74,5%	12. Jean- Paul- Apotheke	70,4%	12. Apoth. RotmainCenter	79,1%
13. Mohren- Apotheke:	67,0%	13. Mohren- Apotheke:	67,5%	13. Parsifal- Apotheke:	78,7%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Adler- Apotheke: 93,1%

Die Tannhäuser- Apotheke weist weniger als 60 Nennungen auf und wurde aus diesem Grund nicht im Gesamtranking aufgeführt.

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Deutsche Bank AG					
Total	60	85,0%	85,0%	75,0%	81,7%
männlich		85,7%	85,7%	77,1%	
weiblich		84,0%	84,0%	72,0%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 2	Nennungen	
26-35 Jahre		80,0%	80,0%	80,0%	
36-45 Jahre		83,3%	83,3%	58,3%	
über 45 Jahre		87,8%	87,8%	80,5%	
2. Dresdner Bank AG					
Total	72	87,5%	79,2%	72,2%	79,6%
männlich		81,5%	70,3%	66,7%	
weiblich		91,1%	84,4%	75,6%	
Alter					
18-25 Jahre		85,7%	85,7%	28,6%	
26-35 Jahre		90,9%	90,9%	72,7%	
36-45 Jahre		84,6%	61,6%	61,5%	
über 45 Jahre		87,8%	80,5%	82,9%	
3. HypoVereins-Bank AG					
Total	143	88,8%	78,3%	75,6%	80,9%
männlich		90,5%	77,0%	77,1%	
weiblich		87,0%	79,7%	73,6%	
Alter					
18-25 Jahre		81,3%	81,3%	50,0%	
26-35 Jahre		81,8%	81,8%	95,4%	
36-45 Jahre		73,6%	73,7%	52,7%	
über 45 Jahre		95,3%	77,9%	81,1%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Sparda- Bank Nürnberg eG					
Total	85	81,2%	75,3%	81,2%	79,2%
männlich		91,1%	87,8%	82,3%	
weiblich		70,0%	62,5%	80,0%	
Alter					
18-25 Jahre		42,9%	85,8%	57,2%	
26-35 Jahre		94,5%	77,8%	94,5%	
36-45 Jahre		81,4%	60,9%	74,1%	
über 45 Jahre		81,9%	81,8%	84,8%	
5. Citibank AG					
Total	109	88,1%	70,6%	57,1%	71,9%
männlich		87,0%	75,9%	44,5%	
weiblich		89,1%	65,4%	70,6%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 4	Nennungen	
26-35 Jahre		95,5%	95,5%	45,5%	
36-45 Jahre		84,8%	57,6%	48,5%	
über 45 Jahre		92,0%	72,0%	71,7%	
6. Postbank AG					
Total	100	69,0%	77,1%	77,1%	74,4%
männlich		58,3%	69,4%	69,4%	
weiblich		75,1%	81,6%	81,7%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nu 2	Nennungen	
26-35 Jahre		61,2%	61,2%	77,8%	
36-45 Jahre		59,1%	77,3%	77,3%	
über 45 Jahre		75,8%	83,3%	77,8%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
7. Sparkasse Bayreuth					
Total	442	83,7%	68,0%	68,6%	73,4%
männlich		77,7%	59,4%	62,5%	
weiblich		89,2%	75,9%	74,4%	
Alter					
18-25 Jahre		90,1%	75,3%	84,8%	
26-35 Jahre		78,2%	59,5%	70,3%	
36-45 Jahre		90,9%	58,1%	59,7%	
über 45 Jahre		81,3%	71,6%	64,0%	
8. VR Bank Bayreuth eG					
Total	121	95,9%	90,6%	83,2%	89,9%
männlich		97,7%	97,5%	88,6%	
weiblich		94,8%	87,0%	80,0%	
Alter					
18-25 Jahre		94,7%	94,7%	94,1%	
26-35 Jahre		96,2%	88,5%	88,4%	
36-45 Jahre		93,5%	92,6%	64,5%	
über 45 Jahre		97,8%	88,9%	88,8%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 84 Geschäfte aus 10 Branchen: 80,9%
- über die 8 untersuchten Geldinstitute: 84,9%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 8 untersuchten Geldinstitute: 78,0%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 8 untersuchten Geldinstitute: 73,8%

N (Geldinstitute) = 813 von N (Gesamt)= 908

Ranking der 8 untersuchten Geldinstitute anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. VR Bank Bayreuth	95,9%	1. VR Bank Bayreuth:	90,6%	1. VR Bank Bayreuth:	83,2%
2. HypoVereinsbank:	88,8%	2. Deutsche Bank:	85,0%	2. Sparda- Bank N.:	81,2%
3. Citibank:	88,1%	3. Dresdner Bank:	79,2%	3. Postbank:	77,1%
4. Dresdner Bank:	87,5%	4. HypoVereinsbank:	78,3%	4. HypoVereinsbank:	75,6%
5. Deutsche Bank:	85,0%	5. Postbank:	77,1%	5. Deutsche Bank:	75,0%
6. Sparkasse Bayreuth:	83,7%	6. Sparda- Bank :	75,3%	6. Dresdner Bank:	72,2%
7. Sparda- Bank:	81,2%	7. Citibank:	70,6%	7. Sparkasse Bayreuth:	68,6%
8. Postbank:	69,0%	8. Sparkasse Bayreuth:	68,0%	8. Citibank:	57,1%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

VR Bank Bayreuth eG: 89,9%