

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Hornbach-Baumarkt					
Total	404	84,7%	71,0%	74,2%	76,6%
männlich		84,6%	74,6%	67,5%	
weiblich		84,7%	67,5%	80,3%	
Alter					
18-25 Jahre		85,7%	61,8%	45,7%	
26-35 Jahre		73,0%	66,2%	66,2%	
36-45 Jahre		86,7%	78,2%	79,8%	
über 45 Jahre		87,8%	71,1%	79,6%	
2. OBI-Baumarkt					
Total	631	89,4%	82,0%	75,8%	82,4%
männlich		86,3%	80,4%	74,0%	
weiblich		92,2%	83,4%	77,5%	
Alter					
18-25 Jahre		98,3%	89,7%	79,0%	
26-35 Jahre		85,8%	82,0%	78,9%	
36-45 Jahre		91,2%	83,6%	75,4%	
über 45 Jahre		88,3%	81,8%	74,6%	
3. BayWa Bauzentrum					
Total	180	86,7%	75,6%	65,0%	75,8%
männlich		87,8%	78,5%	63,6%	
weiblich		85,8%	73,5%	66,0%	
Alter					
18-25 Jahre		80,0%	80,0%	80,0%	
26-35 Jahre		87,0%	63,1%	52,2%	
36-45 Jahre		92,3%	71,8%	66,7%	
über 45 Jahre		85,2%	78,9%	65,7%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Dehner Gartencenter					
Total	274	86,1%	81,6%	70,3%	79,3%
männlich		82,2%	84,4%	66,7%	
weiblich		88,6%	79,8%	72,5%	
Alter					
18-25 Jahre		90,0%	80,0%	70,0%	
26-35 Jahre		80,7%	77,1%	60,0%	
36-45 Jahre		87,3%	86,3%	73,6%	
über 45 Jahre		87,0%	81,6%	72,6%	
5. Dauchenbeck Gartenwelt					
Total	444	87,6%	82,6%	61,4%	77,2%
männlich		88,5%	83,6%	68,3%	
weiblich		87,0%	82,1%	57,3%	
Alter					
18-25 Jahre		87,8%	73,2%	65,9%	
26-35 Jahre		87,2%	68,2%	57,1%	
36-45 Jahre		79,8%	75,9%	52,3%	
über 45 Jahre		90,6%	90,5%	65,1%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 75 Geschäfte aus 9 Branchen: 86,6%
- über die 5 untersuchten Bau-/Gartenmärkte : 86,9%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 5 untersuchten Bau-/Gartenmärkte : 78,6%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 5 untersuchten Bau-/Gartenmärkte : 69,3%

N (Bau-/Gartenmärkte) = 833 von N (Gesamt)= 902

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

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. OBI	89,4%	1. Dauchenbeck	82,6%	1. OBI	75,8%
2. Dauchenbeck	87,6%	2. OBI	82,0%	2. Hornbach	74,2%
3. BayWa	86,7%	3. Dehner	81,6%	3. Dehner	70,3%
4. Dehner	86,1%	4. BayWa	75,6%	4. BayWa	65,0%
5. Hornbach	84,7%	5. Hornbach	71,0%	5. Dauchenbeck	61,4%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

OBI-Baumarkt: 82,4%

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	
1. Optik Billmann					
Total	64	84,4%	79,4%	61,3%	75,0%
männlich		80,0%	79,1%	56,5%	
weiblich		87,1%	79,5%	64,1%	
Alter					
18-25 Jahre		75,0%	75,0%	87,5%	
26-35 Jahre		90,0%	70,0%	90,0%	
36-45 Jahre		76,9%	75,0%	58,3%	
über 45 Jahre		87,9%	84,9%	46,9%	
2. Apollo-Optik					
Total	174	83,3%	74,7%	66,7%	74,9%
männlich		81,2%	66,7%	54,5%	
weiblich		84,8%	80,2%	74,5%	
Alter					
18-25 Jahre		41,7%	41,7%	58,4%	
26-35 Jahre		75,0%	64,7%	64,7%	
36-45 Jahre		75,9%	72,4%	53,8%	
über 45 Jahre		93,8%	83,2%	71,9%	
3. Optik Unbehauen					
Total	132	96,2%	92,4%	78,0%	88,9%
männlich		98,2%	98,1%	87,1%	
weiblich		94,8%	88,5%	71,8%	
Alter					
18-25 Jahre		93,8%	93,8%	93,8%	
26-35 Jahre		94,7%	89,5%	79,0%	
36-45 Jahre		91,3%	82,6%	65,2%	
über 45 Jahre		98,7%	96,0%	78,4%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Optik Ehreke					
Total	63	88,9%	81,0%	46,8%	72,2%
männlich		93,3%	76,6%	41,3%	
weiblich		84,9%	84,8%	51,6%	
Alter					
18-25 Jahre		83,4%	83,3%	83,3%	
26-35 Jahre		91,7%	75,0%	27,3%	
36-45 Jahre		71,5%	57,2%	57,2%	
über 45 Jahre		92,1%	86,9%	44,7%	
5. Optik Heinemann					
Total	72	88,9%	83,3%	70,8%	81,0%
männlich		88,2%	85,3%	79,4%	
weiblich		89,4%	81,6%	63,1%	
Alter					
18-25 Jahre		83,4%	83,3%	83,4%	
26-35 Jahre		90,0%	90,0%	80,0%	
36-45 Jahre		93,3%	70,8%	50,0%	
über 45 Jahre		93,8%	90,7%	81,3%	
6. Optik Kastner					
Total	80	88,8%	81,3%	73,4%	81,2%
männlich		97,1%	85,3%	67,6%	
weiblich		82,6%	78,3%	77,8%	
Alter					
18-25 Jahre		81,8%	81,8%	90,9%	
26-35 Jahre		90,0%	90,0%	70,0%	
36-45 Jahre		80,0%	80,0%	55,5%	
über 45 Jahre		91,9%	79,6%	73,4%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
7. Optik Schlemmer					
Total	73	84,9%	83,6%	63,8%	77,4%
männlich		91,3%	82,6%	95,2%	
weiblich		82,0%	84,0%	50,0%	
Alter					
18-25 Jahre		80,0%	80,0%	80,0%	
26-35 Jahre		85,7%	92,9%	66,7%	
36-45 Jahre		89,5%	89,5%	58,8%	
über 45 Jahre		82,8%	77,1%	62,9%	
8. Optik Fielmann					
Total	226	85,0%	81,0%	88,1%	84,7%
männlich		87,2%	80,0%	87,3%	
weiblich		82,7%	81,9%	88,8%	
Alter					
18-25 Jahre		92,0%	76,0%	84,0%	
26-35 Jahre		85,3%	91,1%	88,2%	
36-45 Jahre		81,1%	71,7%	81,2%	
über 45 Jahre		85,1%	83,3%	92,1%	
9. Abele Optik					
Total	79	89,9%	74,7%	70,9%	78,5%
männlich		96,7%	80,0%	73,3%	
weiblich		85,7%	71,4%	69,3%	
Alter					
18-25 Jahre		87,5%	75,0%	75,0%	
26-35 Jahre		94,4%	77,8%	72,2%	
36-45 Jahre		90,9%	77,3%	54,6%	
über 45 Jahre		87,1%	70,9%	80,7%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
10. Optik Schauhaus					
Total	102	95,1%	94,1%	83,2%	90,8%
männlich		97,6%	97,7%	83,4%	
weiblich		93,2%	91,6%	83,0%	
Alter					
18-25 Jahre		85,8%	85,8%	66,6%	
26-35 Jahre		93,8%	93,0%	87,5%	
36-45 Jahre		93,6%	93,6%	87,1%	
über 45 Jahre		97,9%	95,9%	91,3%	
11. Optik Hosemann					
Total	64	89,1%	80,3%	60,3%	76,6%
männlich		92,0%	78,2%	60,0%	
weiblich		87,2%	81,6%	60,5%	
Alter					
18-25 Jahre		83,4%	66,7%	50,0%	
26-35 Jahre		90,9%	90,9%	36,4%	
36-45 Jahre		84,7%	69,2%	61,5%	
über 45 Jahre		91,2%	83,8%	69,7%	
12. Optik Schwab					
Total	27	81,5%	70,4%	55,6%	%
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	
13. Optik Huschke					
Total	30	73,3%	73,3%	50,0%	%
männlich weiblich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
14. Optik Augenkunst					
Total	24	75,0%	70,8%	45,8%	%
männlich weiblich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
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 75 Geschäfte aus 9 Branchen: 86,6%
- über die 11 untersuchten Augenoptiker : 88,6%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 11 untersuchten Augenoptiker : 82,3%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 11 untersuchten Augenoptiker : 69,4%

N (Augenoptiker) = 623 von N (Gesamt)= 902

Ranking der 11 (14) untersuchten Augenoptiker anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Unbehauen	96,2%	1. Schauhaus	94,1%	1. Fielmann	88,1%
2. Schauhaus	95,1%	2. Unbehauen	92,4%	2. Schauhaus	83,2%
3. Abele	89,9%	3. Schlemmer	83,6%	3. Unbehauen	78,0%
4. Hosemann	89,1%	4. Heinemann	83,3%	4. Kastner	73,4%
5. Ehreke	88,9%	5. Kastner	81,3%	5. Abele	70,9%
Heinemann	88,9%	6. Ehreke	81,0%	6. Heinemann	70,8%
7. Kastner	88,8%	Fielmann	81,0%	7. Apollo	66,7%
8. Fielmann	85,0%	8. Hosemann	80,3%	8. Schlemmer	63,8%
9. Schlemmer	84,9%	9. Billmann	79,4%	9. Hosemann	60,3%
10. Billmann	84,4%	10. Abele	74,7%	10. Billmann	61,3%
11. Apollo	83,3%	Apollo	74,7%	11. Ehreke	46,8%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Optik Schauhaus: 90,8%

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

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Betreuung	Preis/Leistung	
1. Sportforum Gesundheit					
Total	114	93,9%	93,6%	76,1%	87,9%
männlich		96,6%	96,4%	78,6%	
weiblich		92,9%	92,6%	75,3%	
Alter					
18-25 Jahre		88,8%	88,9%	88,9%	
26-35 Jahre		78,6%	92,9%	92,8%	
36-45 Jahre		92,0%	85,0%	65,0%	
über 45 Jahre		98,5%	97,0%	74,3%	
2. Wellness Factory					
Total	64	87,5%	71,9%	61,9%	73,8%
männlich		92,6%	81,5%	61,5%	
weiblich		83,8%	64,9%	62,1%	
Alter					
18-25 Jahre		80,0%	80,0%	80,0%	
26-35 Jahre		93,8%	89,5%	68,4%	
36-45 Jahre		77,8%	55,6%	38,9%	
über 45 Jahre		90,9%	68,1%	71,4%	
3. FitnessJumpers					
Total	84	82,1%	65,1%	86,9%	78,0%
männlich		88,1%	73,8%	92,8%	
weiblich		76,2%	56,1%	81,0%	
Alter					
18-25 Jahre		60,0%	60,0%	85,0%	
26-35 Jahre		97,0%	78,7%	97,0%	
36-45 Jahre		80,0%	40,0%	50,0%	
über 45 Jahre		81,0%	60,0%	90,5%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Betreuung	Preis/Leistung	
4. Funtastic Fitness					
Total	34	79,4%	76,5%	61,8%	%
männlich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
weiblich					
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
5. Sportpark Nordwest Fürth					
Total	87	93,1%	83,3%	66,7%	81,0%
männlich		97,0%	79,4%	67,7%	
weiblich		90,5%	86,0%	66,0%	
Alter					
18-25 Jahre		92,8%	85,8%	57,2%	
26-35 Jahre		94,4%	88,9%	72,2%	
36-45 Jahre		90,4%	60,0%	47,6%	
über 45 Jahre		93,1%	93,8%	79,4%	
6. Fitness Vitalcenter					
Total	29	82,8%	62,1%	58,6%	%
männlich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
weiblich					
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Betreuung	Preis/Leistung	
7. Body-Sport-Club					
Total	64	85,9%	75,8%	59,4%	73,7%
männlich		85,0%	65,0%	60,0%	
weiblich		86,3%	81,0%	59,0%	
Alter					
18-25 Jahre		87,5%	87,5%	87,5%	
26-35 Jahre		82,3%	76,4%	52,9%	
36-45 Jahre		84,6%	69,3%	38,5%	
über 45 Jahre		88,5%	75,0%	65,4%	
8. 360 Grad Figurstudio					
Total	24	62,5%	54,2%	41,7%	%
männlich		Für weitere	Analyse zu	wenige	
weiblich		Nennungen	(n<60)		
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
9. CleverFit Fitness					
Total	83	74,7%	29,7%	75,3%	59,9%
männlich		76,3%	25,0%	77,7%	
weiblich		73,4%	33,4%	73,3%	
Alter					
18-25 Jahre		92,3%	58,4%	61,6%	
26-35 Jahre		71,4%	40,0%	81,0%	
36-45 Jahre		57,9%	7,1%	73,7%	
über 45 Jahre		80,0%	21,4%	78,6%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Betreuung	Preis/Leistung	
10. Gym Fürth Fitness					
Total	27	74,1%	51,9%	66,7%	%
männlich weiblich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
11. FitX Sports					
Total	15	66,7%	40,0%	40,0%	%
männlich weiblich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
12. Now Sports					
Total	42	69,0%	52,4%	52,4%	%
männlich weiblich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Betreuung	Preis/Leistung	
13. 4 ever Fitness					
Total	69	76,8%	71,6%	81,2%	76,5%
männlich		73,1%	69,2%	65,4%	
weiblich		79,0%	73,2%	90,7%	
Alter					
18-25 Jahre		83,3%	83,3%	83,4%	
26-35 Jahre		87,5%	87,5%	62,5%	
36-45 Jahre		80,0%	80,0%	86,6%	
über 45 Jahre		72,5%	63,1%	82,5%	
14. FitStar Fitness					
Total	33	81,8%	39,4%	33,3%	%
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 75 Geschäfte aus 9 Branchen: 86,6%
- über die 7 untersuchten Fitnesscenter : 84,9%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Betreuungsqualität

- über die 7 untersuchten Fitnesscenter : 70,1%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 7 untersuchten Fitnesscenter : 72,5%

N (Fitnesscenter) = 395 von N (Gesamt)= 902

Ranking der 7 (14) untersuchten Fitnesscenter anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Betreuungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Sportforum	93,9%	1. Sportforum	93,6%	1. Jumpers	86,9%
2. Sportpark	93,1%	2. Sportpark	83,3%	2. 4 ever	81,2%
3. Wellness Factory	87,5%	3. Body-Sport-Club	75,8%	3. Sportforum	76,1%
4. Body-Sport-Club	85,9%	4. Wellness Factory	71,9%	4. CleverFit	75,3%
5. Jumpers	82,1%	5. 4 ever	71,6%	5. Sportpark	66,7%
6. 4 ever	76,8%	6. Jumpers	65,1%	6. Wellness Factory	61,9%
7. CleverFit	74,7%	7. CleverFit	29,7%	7. Body-Sport-Club	59,4%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Sportforum Gesundheit: 87,9%

Sieben Fitnesscenter 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. Targobank AG					
Total	63	79,4%	73,0%	60,3%	70,9%
männlich		81,5%	81,4%	50,0%	
weiblich		77,8%	66,6%	67,6%	
Alter					
18-25 Jahre		83,3%	50,0%	50,0%	
26-35 Jahre		80,0%	80,0%	80,0%	
36-45 Jahre		73,7%	68,4%	72,2%	
über 45 Jahre		81,8%	78,8%	51,7%	
2. Commerzbank AG					
Total	110	79,1%	73,6%	59,8%	70,8%
männlich		78,0%	77,1%	69,6%	
weiblich		80,0%	70,7%	51,0%	
Alter					
18-25 Jahre		75,0%	58,3%	60,0%	
26-35 Jahre		86,2%	81,5%	71,4%	
36-45 Jahre		56,5%	56,5%	36,9%	
über 45 Jahre		87,0%	81,8%	62,5%	
3. Deutsche Bank AG					
Total	63	76,2%	72,1%	50,0%	66,1%
männlich		77,8%	76,5%	47,0%	
weiblich		74,0%	66,6%	53,9%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 4	Nennungen	
26-35 Jahre		84,7%	84,7%	66,6%	
36-45 Jahre		86,7%	69,3%	46,7%	
über 45 Jahre		67,8%	70,9%	44,8%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Bankhaus Max Flessa					
Total	21	76,2%	75,0%	70,0%	%
männlich		Für weitere	Analyse zu	wenige	
weiblich		Nennungen	(n<60)		
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
5. HypoVereinsbank AG					
Total	94	86,2%	80,0%	63,0%	76,4%
männlich		82,1%	76,9%	64,1%	
weiblich		89,1%	82,3%	62,3%	
Alter					
18-25 Jahre		91,6%	75,0%	83,3%	
26-35 Jahre		93,8%	93,8%	81,3%	
36-45 Jahre		75,0%	75,1%	56,3%	
über 45 Jahre		86,0%	78,2%	54,2%	
6. Santander Consumerbank AG					
Total	26	65,4%	61,5%	65,4%	%
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	
7. Postbank AG					
Total	110	76,4%	66,3%	66,3%	69,7%
männlich		75,0%	68,0%	58,3%	
weiblich		77,6%	64,8%	73,2%	
Alter					
18-25 Jahre		77,0%	76,9%	75,0%	
26-35 Jahre		75,8%	80,0%	88,8%	
36-45 Jahre		57,2%	42,9%	43,8%	
über 45 Jahre		81,5%	63,5%	59,2%	
8. VR Bank Fürth- Neustadt-Uffenh. eG					
Total	104	81,7%	71,6%	71,3%	74,9%
männlich		84,8%	69,6%	75,5%	
weiblich		79,3%	73,3%	67,8%	
Alter					
18-25 Jahre		93,3%	84,6%	80,0%	
26-35 Jahre		95,2%	85,7%	90,0%	
36-45 Jahre		61,9%	38,1%	57,1%	
über 45 Jahre		80,9%	76,6%	66,7%	
9. Sparda-Bank N. eG					
Total	101	75,2%	63,9%	70,5%	69,9%
männlich		77,2%	60,0%	81,3%	
weiblich		74,3%	66,1%	65,0%	
Alter					
18-25 Jahre		83,3%	83,4%	83,3%	
26-35 Jahre		92,9%	85,7%	85,7%	
36-45 Jahre		59,2%	51,8%	56,0%	
über 45 Jahre		77,7%	62,0%	72,0%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
10. Sparkasse Fürth					
Total	465	89,9%	80,6%	67,5%	79,3%
männlich		92,5%	78,1%	68,0%	
weiblich		87,9%	82,6%	67,1%	
Alter					
18-25 Jahre		84,6%	69,2%	74,5%	
26-35 Jahre		93,3%	90,7%	76,0%	
36-45 Jahre		92,6%	80,1%	67,3%	
über 45 Jahre		88,7%	80,1%	63,0%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 75 Geschäfte aus 9 Branchen: 86,6%
- über die 8 untersuchten Geldinstitute : 80,5%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 8 untersuchten Geldinstitute : 72,6%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 8 untersuchten Geldinstitute : 63,6%

N (Geldinstitute) = 801 von N (Gesamt)= 902

Ranking der 8 (10) untersuchten Geldinstitute anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Sparkasse	89,9%	1. Sparkasse	80,6%	1. VR Bank eG	71,3%
2. HypoVereinsbank AG	86,2%	2. HypoVereinsbank AG	80,0%	2. Sparda-Bank eG	70,5%
3. VR Bank eG	81,7%	3. Commerzbank AG	73,6%	3. Sparkasse	67,5%
4. Targobank AG	79,4%	4. Targobank AG	73,0%	4. Postbank AG	66,3%
5. Commerzbank AG	79,1%	5. Deutsche Bank AG	72,1%	5. HypoVereinsbank AG	63,0%
6. Postbank AG	76,4%	6. VR Bank eG	71,6%	6. Targobank AG	60,3%
7. Deutsche Bank AG	76,2%	7. Postbank AG	66,3%	7. Commerzbank AG	59,8%
8. Sparda-Bank eG	75,2%	8. Sparda-Bank eG	63,9%	8. Deutsche Bank AG	50,0%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Sparkasse Fürth: 79,3%

Zwei Geldinstitute 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. Radio Schnatzky					
Total	80	73,8%	72,5%	35,9%	60,7%
männlich		70,5%	70,4%	26,2%	
weiblich		77,8%	75,0%	47,2%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 4	Nennungen	
26-35 Jahre		80,0%	80,0%	26,7%	
36-45 Jahre		68,8%	68,8%	20,0%	
über 45 Jahre		73,4%	71,2%	43,2%	
2. Elektro Händel Inh. Dieter Mehl					
Total	33	81,8%	72,7%	72,7%	%
männlich		Für weitere	Analyse zu	wenige	
weiblich		Nennungen	(n<60)		
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
3. Saturn Elektrofachmarkt					
Total	466	85,8%	73,5%	82,8%	80,7%
männlich		81,8%	68,0%	83,2%	
weiblich		89,3%	78,2%	82,6%	
Alter					
18-25 Jahre		95,1%	88,5%	86,9%	
26-35 Jahre		74,8%	71,4%	87,9%	
36-45 Jahre		83,1%	64,2%	81,7%	
über 45 Jahre		89,5%	74,9%	80,0%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Media-Markt					
Total	260	74,2%	64,0%	74,0%	70,7%
männlich		72,0%	64,5%	68,9%	
weiblich		75,9%	63,6%	77,6%	
Alter					
18-25 Jahre		79,4%	79,5%	85,3%	
26-35 Jahre		65,0%	55,0%	70,0%	
36-45 Jahre		59,3%	59,7%	54,7%	
über 45 Jahre		81,8%	64,4%	80,2%	
5. Expert TeVi					
Total	108	75,9%	82,4%	70,4%	76,2%
männlich		69,8%	79,1%	65,2%	
weiblich		80,0%	84,6%	73,8%	
Alter					
18-25 Jahre		70,0%	70,0%	90,0%	
26-35 Jahre		50,0%	77,3%	77,3%	
36-45 Jahre		90,0%	86,7%	60,0%	
über 45 Jahre		80,4%	84,8%	69,6%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 75 Geschäfte aus 9 Branchen: 86,6%
- über die 4 untersuchten Elektro-/Elektronikgeschäfte : 77,4%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 4 untersuchten Elektro-/Elektronikgeschäfte : 73,1%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 4 untersuchten Elektro-/Elektronikgeschäfte : 65,7%

N (Elektro-/Elektronikgeschäfte) = 643 von N (Gesamt)= 902

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

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Saturn	85,8%	1. Expert TeVi	82,4%	1. Saturn	82,8%
2. Expert TeVi	75,9%	2. Saturn	73,5%	2. Media-Markt	74,0%
3. Media-Markt	74,2%	3. Schnatzky	72,5%	3. Expert TeVi	70,4%
4. Schnatzky	73,8%	4. Media-Markt	64,0%	4. Schnatzky	35,9%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Saturn Elektrofachmarkt: 80,7%

Ein Elektro-/Elektronikgeschäft weist weniger als 60 Nennungen auf und wurde aus diesem Grund nicht im Gesamtranking aufgeführt.

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	
1. Sanitätshaus Pretzer					
Total	94	88,3%	84,9%	80,9%	84,7%
männlich		88,6%	93,1%	84,1%	
weiblich		88,0%	78,0%	78,0%	
Alter					
18-25 Jahre		80,0%	77,8%	90,0%	
26-35 Jahre		93,8%	81,3%	87,6%	
36-45 Jahre		89,6%	89,6%	79,3%	
über 45 Jahre		87,2%	84,6%	76,9%	
2. Haus d. Gesundheit Riedel & Pfeuffer					
Total	108	85,2%	78,5%	71,8%	78,5%
männlich		92,6%	82,5%	74,3%	
weiblich		80,6%	76,1%	70,3%	
Alter					
18-25 Jahre		71,5%	71,5%	71,5%	
26-35 Jahre		90,9%	90,9%	90,9%	
36-45 Jahre		75,8%	72,4%	62,9%	
über 45 Jahre		90,1%	80,0%	72,4%	
3. Orthopädie - Sanitätshaus Müller					
Total	107	93,5%	90,6%	85,3%	89,8%
männlich		97,7%	97,7%	88,4%	
weiblich		90,7%	85,7%	83,0%	
Alter					
18-25 Jahre		83,3%	83,3%	83,3%	
26-35 Jahre		87,5%	87,5%	87,5%	
36-45 Jahre		92,3%	92,3%	92,3%	
über 45 Jahre		95,5%	90,9%	82,3%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Reha Team Fürth					
Total	82	87,8%	85,4%	82,7%	85,3%
männlich		86,5%	81,1%	75,7%	
weiblich		88,9%	88,9%	88,6%	
Alter					
18-25 Jahre		91,7%	91,7%	91,6%	
26-35 Jahre		89,5%	78,9%	72,2%	
36-45 Jahre		80,0%	80,0%	73,4%	
über 45 Jahre		88,9%	88,9%	88,9%	
5. Sanitätshaus Rudolf Umbreit					
Total	64	82,8%	77,4%	70,3%	76,8%
männlich		80,8%	69,3%	65,4%	
weiblich		84,2%	83,4%	73,7%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 4	Nennungen	
26-35 Jahre		57,1%	42,9%	57,1%	
36-45 Jahre		90,0%	88,9%	75,0%	
über 45 Jahre		84,9%	78,8%	69,7%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 75 Geschäfte aus 9 Branchen: 86,6%
- über die 5 untersuchten Sanitätshäuser : 87,5%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 5 untersuchten Sanitätshäuser : 83,4%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 5 untersuchten Sanitätshäuser : 78,2%

N (Sanitätshäuser) = 425 von N (Gesamt)= 902

Ranking der 5 untersuchten Sanitätshäuser anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Müller	93,5%	1. Müller	90,6%	1. Müller	85,3%
2. Pretzer	88,3%	2. Reha Team	85,4%	2. Reha Team	82,7%
3. Reha Team	87,8%	3. Pretzer	84,9%	3. Pretzer	80,9%
4. Riedel & Pfeuffer	85,2%	4. Riedel & Pfeuffer	78,5%	4. Riedel & Pfeuffer	71,8%
5. Rudolf Umbreit	82,8%	5. Rudolf Umbreit	77,4%	5. Rudolf Umbreit	70,3%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Orthopädie-Sanitätshaus Müller: 89,8%

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

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Medikamenten- verfügbarkeit	
1. Jakobinen-Apotheke					
Total	87	90,8%	77,9%	79,3%	82,7%
männlich		91,2%	70,6%	76,7%	
weiblich		90,6%	82,7%	80,8%	
Alter					
18-25 Jahre		92,3%	84,7%	69,3%	
26-35 Jahre		91,6%	87,5%	79,1%	
36-45 Jahre		82,6%	69,6%	91,3%	
über 45 Jahre		96,3%	73,1%	72,7%	
2. ABF-Apotheke					
Total	215	96,7%	93,4%	91,6%	93,9%
männlich		99,0%	92,6%	94,8%	
weiblich		94,9%	94,0%	89,1%	
Alter					
18-25 Jahre		95,0%	95,0%	95,0%	
26-35 Jahre		97,8%	95,6%	93,4%	
36-45 Jahre		96,4%	92,3%	90,9%	
über 45 Jahre		96,9%	92,6%	90,5%	
3. Apo. am Kieselbühl					
Total	76	90,8%	82,9%	85,5%	86,4%
männlich		95,0%	85,0%	95,0%	
weiblich		89,3%	82,2%	82,1%	
Alter					
18-25 Jahre		72,7%	72,8%	90,9%	
26-35 Jahre		83,3%	66,7%	66,7%	
36-45 Jahre		91,7%	70,9%	79,2%	
über 45 Jahre		97,1%	97,2%	91,4%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Medikamenten- verfügbarkeit	
4. Berolina-Apotheke					
Total	52	90,4%	80,8%	84,0%	%
männlich		Für weitere	Analyse zu	wenige	
weiblich		Nennungen	(n<60)		
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
5. Schwanen-Apotheke					
Total	62	88,7%	78,3%	90,3%	85,8%
männlich		96,1%	79,2%	96,2%	
weiblich		83,4%	77,8%	86,1%	
Alter					
18-25 Jahre		87,5%	87,5%	87,5%	
26-35 Jahre		86,7%	80,0%	93,4%	
36-45 Jahre		81,8%	54,6%	81,9%	
über 45 Jahre		92,9%	84,6%	92,9%	
6. Alpha-Apotheke					
Total	73	89,0%	80,8%	78,1%	82,6%
männlich		92,8%	82,2%	89,2%	
weiblich		86,7%	80,0%	71,1%	
Alter					
18-25 Jahre		66,7%	83,3%	50,0%	
26-35 Jahre		91,7%	83,3%	75,0%	
36-45 Jahre		85,7%	64,3%	85,8%	
über 45 Jahre		92,7%	85,4%	80,4%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Medikamenten- verfügbarkeit	
7. Apotheke im Forum					
Total	52	86,5%	73,1%	75,0%	%
männlich		Für weitere	Analyse zu	wenige	
weiblich		Nennungen	(n<60)		
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
8. Apo. Bahnhofcenter					
Total	74	90,5%	79,7%	81,1%	83,8%
männlich		90,0%	70,0%	83,4%	
weiblich		90,9%	86,4%	79,6%	
Alter					
18-25 Jahre		87,5%	87,5%	87,5%	
26-35 Jahre		90,0%	80,0%	70,0%	
36-45 Jahre		91,7%	79,1%	79,1%	
über 45 Jahre		90,7%	78,1%	84,4%	
9. Bavaria-Apotheke					
Total	91	83,5%	73,6%	81,3%	79,5%
männlich		78,6%	69,1%	81,0%	
weiblich		87,7%	77,5%	81,6%	
Alter					
18-25 Jahre		80,0%	60,0%	70,0%	
26-35 Jahre		78,9%	73,7%	79,0%	
36-45 Jahre		84,6%	69,2%	76,9%	
über 45 Jahre		86,1%	80,5%	88,9%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Medikamenten- verfügbarkeit	
10. Friedrich-Apo.					
Total	97	89,7%	74,2%	80,4%	81,4%
männlich		94,1%	68,8%	76,4%	
weiblich		87,3%	77,0%	82,5%	
Alter					
18-25 Jahre		92,9%	71,4%	64,3%	
26-35 Jahre		91,7%	83,3%	75,0%	
36-45 Jahre		85,8%	57,2%	61,9%	
über 45 Jahre		90,0%	80,5%	94,0%	
11. Hirsch-Apotheke					
Total	135	93,3%	86,7%	86,5%	88,8%
männlich		89,8%	85,7%	79,6%	
weiblich		95,3%	87,2%	90,5%	
Alter					
18-25 Jahre		92,3%	92,3%	77,0%	
26-35 Jahre		95,3%	90,4%	80,9%	
36-45 Jahre		85,7%	71,5%	89,3%	
über 45 Jahre		95,9%	90,4%	88,7%	
12. Kreuz-Apotheke					
Total	68	86,8%	75,0%	79,1%	80,3%
männlich		94,7%	73,7%	89,4%	
weiblich		83,7%	75,5%	75,0%	
Alter					
18-25 Jahre		80,0%	40,0%	80,0%	
26-35 Jahre		77,0%	69,3%	66,6%	
36-45 Jahre		80,0%	50,0%	80,0%	
über 45 Jahre		92,5%	87,5%	82,5%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Medikamenten- verfügbarkeit	
13. Kleeblatt-Apo.					
Total	89	85,4%	72,4%	83,1%	80,3%
männlich		91,5%	74,3%	88,6%	
weiblich		81,4%	71,1%	79,7%	
Alter					
18-25 Jahre		94,5%	83,3%	94,4%	
26-35 Jahre		78,6%	78,6%	85,7%	
36-45 Jahre		72,2%	55,5%	50,0%	
über 45 Jahre		89,7%	72,9%	92,3%	
14. Mohren-Apotheke					
Total	77	83,1%	79,2%	89,3%	83,9%
männlich		78,5%	71,4%	85,7%	
weiblich		85,7%	83,7%	91,5%	
Alter					
18-25 Jahre		77,8%	55,5%	77,7%	
26-35 Jahre		85,8%	81,0%	85,7%	
36-45 Jahre		66,7%	58,3%	83,3%	
über 45 Jahre		88,6%	91,5%	97,0%	
15. Altstadt-Apotheke					
Total	61	86,9%	76,3%	85,2%	82,8%
männlich		96,7%	75,0%	92,4%	
weiblich		77,4%	77,5%	77,4%	
Alter					
18-25 Jahre		66,6%	77,8%	66,7%	
26-35 Jahre		88,8%	77,7%	88,9%	
36-45 Jahre		85,8%	64,2%	85,7%	
über 45 Jahre		93,1%	81,4%	89,7%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Medikamenten- verfügbarkeit	
16. Medicon-Apotheke					
Total	176	89,2%	83,9%	84,1%	85,7%
männlich		88,7%	75,8%	80,7%	
weiblich		89,5%	88,4%	86,0%	
Alter					
18-25 Jahre		82,4%	80,0%	64,7%	
26-35 Jahre		96,6%	96,6%	89,6%	
36-45 Jahre		81,8%	72,7%	81,8%	
über 45 Jahre		90,7%	84,5%	86,6%	
17. St. Pauls-Apotheke					
Total	83	88,0%	76,3%	81,5%	81,9%
männlich		91,2%	71,9%	78,1%	
weiblich		85,7%	79,1%	83,7%	
Alter					
18-25 Jahre		90,0%	70,0%	70,0%	
26-35 Jahre		92,3%	75,0%	92,3%	
36-45 Jahre		86,9%	78,3%	69,5%	
über 45 Jahre		86,4%	77,1%	88,6%	
18. Apo. am Prater					
Total	64	85,9%	78,1%	79,0%	81,0%
männlich		85,7%	71,4%	84,6%	
weiblich		86,1%	83,3%	75,0%	
Alter					
18-25 Jahre		83,3%	83,4%	66,7%	
26-35 Jahre		92,3%	92,3%	61,6%	
36-45 Jahre		66,6%	41,6%	80,0%	
über 45 Jahre		90,9%	84,9%	87,9%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 75 Geschäfte aus 9 Branchen: 86,6%
- über die 16 untersuchten City-Apotheken : 88,7%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 16 untersuchten City-Apotheken : 79,4%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Medikamentenverfügbarkeit

- über die 16 untersuchten City-Apotheken : 83,5%

N (City-Apotheken) = 711 von N (Gesamt)= 902

Ranking der 16 (18) untersuchten City-Apotheken anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Medikamentenverf.
1. ABF-Apotheke	96,7%	1. ABF-Apotheke	93,4%	1. ABF-Apotheke	91,6%
2. Hirsch-Apotheke	93,3%	2. Hirsch-Apotheke	86,7%	2. Schwanen-Apotheke	90,3%
3. Jakobinen-Apotheke	90,8%	3. Medicon-Apotheke	83,9%	3. Mohren-Apotheke	89,3%
Apo. am Kieselbühl	90,8%	4. Apo. am Kieselbühl	82,9%	4. Hirsch-Apotheke	86,5%
5. Apo. Bahnhofcenter	90,5%	5. Alpha-Apotheke	80,8%	5. Apo. am Kieselbühl	85,5%
6. Friedrich-Apotheke	89,7%	6. Apo. Bahnhofcenter	79,7%	6. Altstadt-Apotheke	85,2%
7. Medicon-Apotheke	89,2%	7. Mohren-Apotheke	79,2%	7. Medicon-Apotheke	84,1%
8. Alpha-Apotheke	89,0%	8. Schwanen-Apotheke	78,3%	8. Kleeblatt-Apotheke	83,1%
9. Schwanen-Apotheke	88,7%	9. Apo. am Prater	78,1%	9. St. Pauls-Apotheke	81,5%
10. St. Pauls-Apotheke	88,0%	10. Jakobinen-Apotheke	77,9%	10. Bavaria-Apotheke	81,3%
11. Altstadt-Apotheke	86,9%	11. St. Pauls-Apotheke	76,3%	11. Apo. Bahnhofcenter	81,1%
12. Kreuz-Apotheke	86,8%	Altstadt-Apotheke	76,3%	12. Friedrich-Apotheke	80,4%
13. Apo. am Prater	85,9%	13. Kreuz-Apotheke	75,0%	13. Jakobinen-Apotheke	79,3%
14. Kleeblatt-Apotheke	85,4%	14. Friedrich-Apotheke	74,2%	14. Kreuz-Apotheke	79,1%
15. Bavaria-Apotheke	83,5%	15. Bavaria-Apotheke	73,6%	15. Apo. am Prater	79,0%
16. Mohren-Apotheke	83,1%	16. Kleeblatt-Apotheke	72,4%	16. Alpha-Apotheke	78,1%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

ABF-Apotheke: 93,9%

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

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	
1. Möbel Fischer					
Total	104	92,3%	85,6%	79,6%	85,8%
männlich		95,5%	84,1%	88,4%	
weiblich		90,0%	86,6%	73,3%	
Alter					
18-25 Jahre		40,0%	40,0%	40,0%	
26-35 Jahre		89,5%	73,7%	89,4%	
36-45 Jahre		91,3%	82,6%	60,9%	
über 45 Jahre		98,3%	94,8%	87,5%	
2. Flamme Möbel					
Total	224	81,3%	71,0%	61,3%	71,2%
männlich		84,7%	72,5%	63,9%	
weiblich		78,6%	69,9%	59,2%	
Alter					
18-25 Jahre		77,3%	77,3%	72,8%	
26-35 Jahre		81,0%	72,3%	67,3%	
36-45 Jahre		60,0%	57,5%	60,0%	
über 45 Jahre		88,7%	73,9%	57,0%	
3. Möbel Höffner					
Total	309	85,4%	79,4%	67,6%	77,5%
männlich		87,5%	75,8%	66,7%	
weiblich		84,0%	82,0%	68,4%	
Alter					
18-25 Jahre		84,4%	93,4%	75,0%	
26-35 Jahre		82,1%	80,4%	62,5%	
36-45 Jahre		82,8%	78,1%	59,0%	
über 45 Jahre		87,9%	77,0%	71,3%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Ikea Möbel					
Total	578	78,2%	59,4%	82,2%	73,3%
männlich		72,3%	54,7%	75,4%	
weiblich		82,3%	62,7%	86,9%	
Alter					
18-25 Jahre		84,5%	64,7%	81,7%	
26-35 Jahre		73,1%	52,1%	87,2%	
36-45 Jahre		75,0%	64,5%	76,9%	
über 45 Jahre		80,4%	58,9%	82,6%	
5. Hüls - Die Einrichtung					
Total	60	85,0%	76,7%	36,2%	66,0%
männlich		89,6%	89,6%	40,7%	
weiblich		80,7%	64,6%	32,3%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll, 91,7%	da nur 2 83,4%	Nennungen 25,0%	
26-35 Jahre		77,8%	61,1%	27,8%	
36-45 Jahre		89,3%	85,8%	46,1%	
über 45 Jahre					
6. Skan Design					
Total	78	87,2%	80,3%	51,3%	72,9%
männlich		96,6%	88,9%	62,0%	
weiblich		81,6%	75,5%	44,9%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll, 88,9%	da nur 2 94,4%	Nennungen 55,5%	
26-35 Jahre		85,7%	85,7%	42,8%	
36-45 Jahre		88,7%	73,8%	52,3%	
über 45 Jahre					

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
7. Dänisches Bettenlager					
Total	93	84,9%	65,9%	76,7%	75,8%
männlich		87,6%	65,6%	65,7%	
weiblich		83,6%	66,0%	82,8%	
Alter					
18-25 Jahre		85,8%	85,7%	85,8%	
26-35 Jahre		90,0%	65,0%	70,0%	
36-45 Jahre		86,3%	57,9%	66,6%	
über 45 Jahre		81,8%	66,6%	83,4%	
8. Wohnorama Kuch					
Total	36	69,4%	61,1%	58,3%	%
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 75 Geschäfte aus 9 Branchen: 86,6%
- über die 7 untersuchten Einrichtungshäuser : 84,9%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 7 untersuchten Einrichtungshäuser : 74,0%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 7 untersuchten Einrichtungshäuser : 65,0%

N (Einrichtungshäuser) = 752 von N (Gesamt)= 902

Ranking der 7 (8) untersuchten Einrichtungshäuser anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Fischer	92,3%	1. Fischer	85,6%	1. Ikea	82,2%
2. Skan Design	87,2%	2. Skan Design	80,3%	2. Fischer	79,6%
3. Höffner	85,4%	3. Höffner	79,4%	3. Dänisches Bettenlager	76,7%
4. Hüls	85,0%	4. Hüls	76,7%	4. Höffner	67,6%
5. Dänisches Bettenlager	84,9%	5. Flamme	71,0%	5. Flamme	61,3%
6. Flamme	81,3%	6. Dänisches Bettenlager	65,9%	6. Skan Design	51,3%
7. Ikea	78,2%	7. Ikea	59,4%	7. Hüls	36,2%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Möbel Fischer: 85,8%

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

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

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Arbeitsqualität	Preis/Leistung	
1. VW Zentrum Pillenstein					
Total	184	89,1%	88,3%	75,3%	84,2%
männlich		89,3%	93,8%	71,9%	
weiblich		89,0%	84,0%	78,0%	
Alter					
18-25 Jahre		95,4%	95,5%	86,4%	
26-35 Jahre		90,6%	90,6%	78,1%	
36-45 Jahre		84,8%	78,2%	71,7%	
über 45 Jahre		89,3%	91,3%	73,2%	
2. VW Graf					
Total	119	79,8%	76,5%	56,3%	70,9%
männlich		77,8%	77,8%	53,3%	
weiblich		81,1%	75,7%	58,1%	
Alter					
18-25 Jahre		64,3%	71,4%	64,3%	
26-35 Jahre		95,7%	95,7%	78,3%	
36-45 Jahre		75,0%	64,3%	46,5%	
über 45 Jahre		79,7%	76,0%	50,0%	
3. Audi Graf					
Total	81	80,2%	80,2%	59,3%	73,2%
männlich		87,2%	87,1%	71,8%	
weiblich		73,8%	73,8%	47,6%	
Alter					
18-25 Jahre		80,0%	80,0%	66,7%	
26-35 Jahre		95,0%	95,0%	65,0%	
36-45 Jahre		58,8%	64,7%	47,1%	
über 45 Jahre		82,8%	79,3%	58,6%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Arbeitsqualität	Preis/Leistung	
4. Mercedes Niederlassung					
Total	68	88,2%	79,4%	58,8%	75,5%
männlich		92,5%	85,0%	57,5%	
weiblich		82,1%	71,5%	60,7%	
Alter					
18-25 Jahre		87,5%	87,5%	63,5%	
26-35 Jahre		93,3%	80,0%	66,7%	
36-45 Jahre		50,0%	66,7%	50,0%	
über 45 Jahre		92,3%	79,5%	56,5%	
5. BMW AG Nürnberg					
Total	69	81,2%	87,0%	56,5%	74,9%
männlich		81,6%	92,2%	52,6%	
weiblich		80,6%	80,7%	61,3%	
Alter					
18-25 Jahre		91,0%	91,0%	63,7%	
26-35 Jahre		84,6%	84,6%	69,2%	
36-45 Jahre		69,2%	84,7%	61,6%	
über 45 Jahre		81,3%	87,6%	46,9%	
6. Opel Fleischmann					
Total	62	75,8%	73,3%	60,0%	69,7%
männlich		76,9%	84,6%	73,1%	
weiblich		75,0%	64,7%	50,0%	
Alter					
18-25 Jahre		57,2%	85,7%	85,7%	
26-35 Jahre		81,3%	87,6%	87,5%	
36-45 Jahre		66,6%	66,7%	66,6%	
über 45 Jahre		83,3%	63,7%	27,3%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Arbeitsqualität	Preis/Leistung	
7. Opel Thomas					
Total	62	87,1%	79,0%	62,3%	76,1%
männlich		92,6%	76,9%	57,7%	
weiblich		82,8%	80,6%	65,7%	
Alter					
18-25 Jahre		85,8%	85,7%	71,5%	
26-35 Jahre		86,6%	80,0%	66,7%	
36-45 Jahre		80,0%	80,0%	50,0%	
über 45 Jahre		90,0%	76,6%	62,0%	
8. Opel Wabner					
Total	36	80,6%	72,2%	69,4%	%
männlich		Für weitere	Analyse zu	wenige	
weiblich		Nennungen	(n<60)		
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
9. Opel Heubeck					
Total	65	86,2%	78,1%	71,0%	78,4%
männlich		90,0%	79,3%	68,9%	
weiblich		82,9%	77,2%	72,8%	
Alter					
18-25 Jahre		87,5%	75,0%	71,4%	
26-35 Jahre		83,4%	83,3%	83,3%	
36-45 Jahre		86,7%	78,6%	80,0%	
über 45 Jahre		86,7%	76,7%	60,8%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Arbeitsqualität	Preis/Leistung	
10. Ford Röder					
Total	73	86,3%	72,5%	73,2%	77,3%
männlich		83,4%	81,8%	75,0%	
weiblich		87,8%	68,1%	72,3%	
Alter					
18-25 Jahre		75,0%	62,5%	75,0%	
26-35 Jahre		94,5%	61,1%	66,7%	
36-45 Jahre		77,3%	66,7%	70,0%	
über 45 Jahre		92,0%	88,0%	80,0%	
11. Ford Burgfahrbach					
Total	31	61,3%	58,6%	51,7%	%
männlich		Für weitere	Analyse zu	wenige	
weiblich		Nennungen	(n<60)		
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
12. Renault am Espan					
Total	63	84,1%	79,4%	60,7%	74,7%
männlich		84,6%	88,4%	65,4%	
weiblich		83,8%	72,9%	57,1%	
Alter					
18-25 Jahre		87,5%	87,5%	62,5%	
26-35 Jahre		81,8%	72,7%	54,6%	
36-45 Jahre		69,2%	77,0%	77,0%	
über 45 Jahre		90,3%	80,7%	55,2%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Arbeitsqualität	Preis/Leistung	
13. Renault Kraus					
Total	31	71,0%	48,4%	54,8%	%
männlich weiblich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
über 45 Jahre		%	%	%	
14. Toyota Frankengarage					
Total	65	81,5%	76,9%	66,2%	74,8%
männlich weiblich		89,6% 75,0%	89,6% 66,6%	72,4% 61,1%	
Alter					
18-25 Jahre		83,3%	83,4%	83,4%	
26-35 Jahre		85,7%	78,5%	42,8%	
36-45 Jahre		72,3%	61,1%	61,2%	
über 45 Jahre		85,1%	85,2%	77,8%	
15. Toyota Schindler					
Total	24	79,2%	79,2%	54,2%	%
männlich weiblich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
Alter					
18-25 Jahre		%	%	%	
26-35 Jahre		%	%	%	
36-45 Jahre		%	%	%	
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	Arbeitsqualität	Preis/Leistung	
16. Peugeot Fröhlich					
Total	26	76,9%	69,2%	53,8%	%
männlich weiblich		Für weitere Nennungen	Analyse zu (n<60)	wenige	
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 75 Geschäfte aus 9 Branchen: 86,6%
- über die 11 untersuchten Kfz-Vertragswerkstätten : 83,6%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Arbeitsqualität

- über die 11 untersuchten Kfz-Vertragswerkstätten : 79,1%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 11 untersuchten Kfz-Vertragswerkstätten : 63,6%

N (Kfz-Vertragswerkstätten) = von N (Gesamt)= 902

Ranking der 11 (16) untersuchten Kfz-Vertragswerkstätten anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Arbeitsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. VW Pillenstein	89,1%	1. VW Pillenstein	88,3%	1. VW Pillenstein	75,3%
2. Mercedes Niederl.	88,2%	2. BMW AG	87,0%	2. Ford Röder	73,2%
3. Opel Thomas	87,1%	3. Audi Graf	80,2%	3. Opel Heubeck	71,0%
4. Ford Röder	86,3%	4. Mercedes Niederl.	79,4%	4. Toyota Frankengarage	66,2%
5. Opel Heubeck	86,2%	Renault am Espan	79,4%	5. Opel Thomas	62,3%
6. Renault am Espan	84,1%	6. Opel Thomas	79,0%	6. Renault am Espan	60,7%
7. Toyota Frankengarage	81,5%	7. Opel Heubeck	78,1%	7. Opel Fleischmann	60,0%
8. BMW AG	81,2%	8. Toyota Frankengarage	76,9%	8. Audi Graf	59,3%
9. Audi Graf	80,2%	9. VW Graf	76,5%	9. Mercedes Niederl.	58,8%
10. VW Graf	79,8%	10. Opel Fleischmann	73,3%	10. BMW AG	56,5%
11. Opel Fleischmann	75,8%	11. Ford Röder	72,5%	11. VW Graf	56,3%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

VW Zentrum Pillenstein: 84,2%

Fünf Kfz-Vertragswerkstätten weisen weniger als 60 Nennungen auf und wurden aus diesem Grund nicht im Gesamtranking aufgeführt.