



Bei dieser Umfrage wurden die Erfahrungen von rund 900 befragten Kunden mit 78 Firmen aus elf Branchen ermittelt. Im Fokus der Befragung, die Mitte/Ende Dezember letzten Jahres durchgeführt wurde, standen Freundlichkeit, Beratungsqualität und Preis-Leistungs-Verhältnis in den Geschäften.

Mit Freundlichkeit punkten

In der Rangliste des Marktforschungsinstituts „MF Consulting Dieter Grett“ mit 131 Städten liegt Sonthofen beim Bewertungskriterium Freundlichkeit auf Rang 78 - diesen Platz teilt sich die Stadt mit Schwäbisch Hall. Im Jahr 2014 lag Sonthofen auf Rang 43, 2011 auf Rang 77. Mit der Freundlichkeit waren demnach

84,2 Prozent zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Die Branchen stellten sich laut Mitteilung sehr unterschiedlich dar: Optiker, Apotheken und Modegeschäfte stiechen sehr positiv hervor und konnten ihre Ergebnisse aus 2011 und 2014 stark verbessern. Die genannten Branchen liegen auch im bundesweiten Vergleich weit vorne. In allen anderen Branchen haben sich die Resultate im Vergleich zu den letzten Erhebungen relativ stabil gezeigt.

Inhaber geführte überdurchschnittlich gut

Auffällig ist laut Einschätzung der Marktforscher, dass gerade einige Inhaber geführte Geschäfte wieder überdurchschnittlich gute Werte aufweisen können.

Es sei festzustellen, dass es 2018 im Vergleich zu zurückliegenden Studien eine viel breitere Spanne zwischen sehr guten und weniger guten Geschäften bei der Freundlichkeit aus Sicht der Kunden gebe. „Dies ist sicher kein Zufall und wird seit Jahren in vielen anderen Städten ebenfalls erkannt.“ In fast allen Branchen liegt eine relativ dünne Spitze vor. Es folgt ein breites Mittelfeld, mit einigen Ausreißern nach unten.

Jüngere Kunden kritischer als ältere

Betrachtet man die Kundengruppen nach ihrem Alter, so zeigen sich die Käufer zwischen 18 und 25 Jahren kritischer als ältere Käufer. Besonders das Pries-/Leistungsverhältnis wird von jungen Familien (25-35 Jahre) kritisch beurteilt. Bei der wahrgenommenen Freundlichkeit innerhalb der Berufsgruppen sind im Schnitt Rentner am zufriedensten. Dies ist seit 18 Jahren bei nahezu allen Kundenspiegeln der Fall.

Die Besten unter den Besten

Die Besten unter den Besten

Zu den Besten beim Kriterium Freundlichkeit gehören eine Bäckerei und eine Apotheke mit dem Traumbergebnis von 96 %. Es folgen knapp dahinter ein lokales Modehaus (94,7%), eine KFZ-Vertragswerkstätte und ein Geldinstitut mit jeweils 93,8 % sowie ein Sanitätshaus mit 90,2%. Gratulation!



Apotheke Scharpf

Vielen Dank

Wir bedanken uns für Ihr Vertrauen und die jahrelange Treue.

Ihre Familie Scharpf

Berghofer Str. 26 | www.apotheke-scharpf.de
87527 Sonthofen | +49 (0) 8321 66 64 - 0

Apotheke Scharpf
Zum dritten Mal als Branchensieger ausgezeichnet.

Unsere Apotheke ist zum dritten Mal in Folge Branchensieger. Wir freuen uns sehr über dieses Ergebnis und möchten unseren Kunden an dieser Stelle ganz herzlich für Ihre positiven Bewertungen danken! In unserer Branche, in der sich alles um eines der wichtigsten und kostbarsten Güter – die Gesundheit – dreht, ist es für uns von elementarer Wichtigkeit, dass unsere Kunden uns ihr Vertrauen schenken und dass sie sich bei uns in sehr guten Händen wissen. Ihre Bewertung ist für das gesamte Team ein Ansporn, jeden Tag aufs Neue das Beste zu geben.

3. SONTHOFENER KUNDENSPIEGEL
Platz 1
BRANCHENSIEGER

Untersucht: 7 BÄCKEREIEN
92,6 % Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
Freundlichkeit: 96,0% (Platz 1)
Produktqualität: 93,3% (Platz 1)
Preis-Leistungs-Verhältnis: 87,8% (Platz 1)
Kundenbefragung: 12/2017
Befragte (Bäckereien) = 865 von N (Gesamt) = 910
www.kundenspiegel.de
MF Consulting Dipl.-Kfm. Dieter Grett

Raiffeisenbank Kempten-Oberallgäu eG
hat sich den ersten Platz unter allen Banken.

Die Raiffeisenbank Kempten-Oberallgäu eG hat die zufriedensten Kunden und Mitglieder. Herzlichen Dank für Ihr Votum, mit dem Sie uns zum dritten Mal in Folge zum Branchensieger aller Banken gewählt haben.

„Erfolg reimt sich nicht auf Stillstand“: Die Auszeichnung ist für Karl Scheffele (rechts), Teamleiter Firmenkonten Süd, und Marktbereichsleiter Mario Carbone Gratulation!

eine große Motivation, die Service- und Beratungsqualität immer wieder auf den Prüfstand zu stellen und weiter zu verbessern. Testen Sie unsere Genossenschaftliche Beratung – die Beratung, die erst zuhört und dann berät.

3. SONTHOFENER KUNDENSPIEGEL
Platz 1
BRANCHENSIEGER

Untersucht: 4 GELDINSTITUTE
85,6 % Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
Freundlichkeit: 93,8% (Platz 1)
Beratungsqualität: 87,0% (Platz 1)
Preis-Leistungs-Verhältnis: 76,0% (Platz 1)
Kundenbefragung: 12/2017
Befragte (Banken) = 635 von N (Gesamt) = 910
www.kundenspiegel.de
MF Consulting Dipl.-Kfm. Dieter Grett

Das Team der Raiffeisenbank in Sonthofen sagt „DANK“ für Ihr Votum!

Markus Holzhey, Philipp Müller, Florian Schadeck, Kai Frenkler, Lea Wehretter, Florian Geißler, Silvia Esposito, Fabian Frei, Carina Köberle (Auszubildende), Ariane Döbberke, Stephan Pfeiffer und Helmut Haug (v. l.).

Marktstraße 11 · 87527 Sonthofen
Telefon 08321/268130 · www.raiba-ke-oe.de

Raiffeisenbank Kempten-Oberallgäu eG

3 x im Allgäu
...und zweimal direkt an den Kliniken
Kempten und Immenstadt

dambeck
Ihr Sanitätshaus im Allgäu
www.dambeck-vital.de

Ihr Sanitätshaus für die ganze Familie

- Sanitätshaus
- Orthopädietechnik
- Home Care
- Orthopädie-Schuhtechnik
- Rehatechnik

Klinikfiliale im GZI Immenstadt

Im Stillen 4
87509 Immenstadt im Allgäu
Tel. 08323/999810

Sanitätshaus Dambeck Branchensieger Sanitätshäuser.
Vielen Dank für Ihr Vertrauen – Sie haben uns zum Branchensieger auf Platz 1 unter 5 Sanitätshäusern gewählt. Gerne stehen wir Ihnen auch in diesem Jahr bei all Ihren Fragen zum Thema „Gesundheit“ zur Seite ☺

Ihr Team vom Sanitätshaus Dambeck in Immenstadt im GZI (neben dem Klinikum Immenstadt)

3. SONTHOFENER KUNDENSPIEGEL
Platz 1
BRANCHENSIEGER

Untersucht: 5 SANITÄTSHÄUSER
88,2 % Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
Freundlichkeit: 90,2% (Platz 1)
Beratungsqualität: 87,8% (Platz 1)
Preis-Leistungs-Verhältnis: 86,6% (Platz 1)
Kundenbefragung: 12/2017
Befragte (Sanitätshäuser) = 382 von N (Gesamt) = 910
www.kundenspiegel.de
MF Consulting Dipl.-Kfm. Dieter Grett

Autohaus Seitz + Mayr Branchensieger Kfz-Werkstätten.
„Wer sich für ein Fahrzeug und den Service von Seitz + Mayr entscheidet, hat den berechtigten Anspruch, hinsichtlich Beratung, Freundlichkeit, fachlicher Kompetenz und Arbeitsleistung eine erstklassige Qualität zu erwarten.“

Unser Dank gilt allen Kunden, die uns ihr Vertrauen in unser Leistungsversprechen geschenkt und dieses so positiv bewertet haben“, kommentiert Hartmut Hennecke, Niederlassungsleiter des Autohauses Seitz + Mayr in Sonthofen, das Ergebnis des 3. Sonthofener Kundenspiegels.

„Wir sind sehr stolz auf unser Team, das es konstant versteht, ein derart hohes Maß an Kundenzufriedenheit zu verwirklichen. Eine Auszeichnung wie diese motiviert uns immer wieder aufs Neue, den Dienst an unseren Kunden als Freude und Verpflichtung gleichermaßen anzusehen.“

3. SONTHOFENER KUNDENSPIEGEL
Platz 1
BRANCHENSIEGER

Untersucht: 11 Kfz-Vertragswerkstätten
87,2 % Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
Freundlichkeit: 93,2% (Platz 1)
Arbeitsqualität: 89,8% (Platz 1)
Preis-Leistungs-Verhältnis: 77,9% (Platz 3)
Kundenbefragung: 12/2017
Befragte (KfZ) = 579 von N (Gesamt) = 910
www.kundenspiegel.de
MF Consulting Dipl.-Kfm. Dieter Grett

www.seitz-mayr.de

3. SONTHOFENER KUNDENSPIEGEL
Platz 1
BRANCHENSIEGER

Untersucht: 11 Kfz-Vertragswerkstätten
87,2 % Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
Freundlichkeit: 93,2% (Platz 1)
Arbeitsqualität: 89,8% (Platz 1)
Preis-Leistungs-Verhältnis: 77,9% (Platz 3)
Kundenbefragung: 12/2017
Befragte (KfZ) = 579 von N (Gesamt) = 910
www.kundenspiegel.de
MF Consulting Dipl.-Kfm. Dieter Grett

Vielen Dank für Ihr Vertrauen!

Seitz+Mayr
Seitz + Mayr GmbH + Co. KG
Illerstraße 19 · 87527 Sonthofen · Tel.: 08321 66560

Wirthensohn's
BÄCKEREI & KONDITOREI

Gefühl für Mensch und Natur.

Mehr Infos unter
www.baeckerei-wirthensohn.de

Schloßstr. 14 · 87527 Sonthofen · Tel. 08321/609540

Bäckerei Wirthensohn
Zum dritten Mal als Branchensieger ausgezeichnet.

Voller Freude und großer Dankbarkeit nehmen wir nun schon zum dritten Mal in Folge die Auszeichnung zum Branchensieger der Bäckereien des Sonthofener Kundenspiegels entgegen.

Unsere Mitarbeiter/innen und wir nehmen dies zum Anlass, auch weiterhin mit voller Frische und Freundlichkeit am Werk zu sein und stets unser Bestes zu geben.

Höchste Qualität, Regionalität und die Liebe zu unserem Handwerk sind die Kernpfeiler, mit welchen wir nun schon in sechster Generation erfolgreich backen. Durch Ihre Auszeichnung fühlen wir uns in unserem Bestreben, stets am Puls der Zeit zu sein, ein weiteres Mal bestätigt.

Nochmals herzlichen Dank an unsere Kunden/innen für Ihre Treue und Ihr „gutes Gefühl“ für beste Backwaren!

3. SONTHOFENER KUNDENSPIEGEL
Platz 1
BRANCHENSIEGER

Untersucht: 7 BÄCKEREIEN
92,6 % Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
Freundlichkeit: 96,0% (Platz 1)
Produktqualität: 93,3% (Platz 1)
Preis-Leistungs-Verhältnis: 87,8% (Platz 1)
Kundenbefragung: 12/2017
Befragte (Bäckereien) = 865 von N (Gesamt) = 910
www.kundenspiegel.de
MF Consulting Dipl.-Kfm. Dieter Grett

Platzhirsch Lifestyle
Wir sagen DANKE – und das zum dritten Mal.

Wir sind überwältigt und bedanken uns bei allen Kunden die uns zum dritten Mal zum Branchensieger „Bekleidungs-Geschäfte“ gewählt haben. Wir freuen uns riesig!

Weiterhin geben wir mit unserem Team das Beste um auch in Zukunft euch eine einzigartige, familiäre Einkaufswelt in Sonthofen zu bieten, die bereits dieses Jahr das 10-Jährige feiert.

Unser breit gefächertes Sortiment umfasst von lässiger Sportivität bis hin zu trendiger Damen- und Herrenmode sowie verschiedenste Accessoires.

Unsere Öffnungszeiten: Mo.-Fr. von 9.30 bis 18 Uhr | Sa. von 9.30 bis 16 Uhr

3. SONTHOFENER KUNDENSPIEGEL
Platz 1
BRANCHENSIEGER

Untersucht: 13 BEKLEIDUNGSGESCHÄFTE
88,2 % Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
Freundlichkeit: 95,0% (Platz 1)
Beratungsqualität: 90,3% (Platz 1)
Preis-Leistungs-Verhältnis: 79,4% (Platz 2)
Kundenbefragung: 12/2017
Befragte (Mode) = 823 von N (Gesamt) = 910
www.kundenspiegel.de
MF Consulting Dipl.-Kfm. Dieter Grett

PLATZHIRSCH

Wir sind überwältigt und bedanken uns bei allen Kunden die uns zum dritten Mal zum Branchensieger „Bekleidungs-Geschäfte“ gewählt haben. Wir freuen uns riesig!

Weiterhin geben wir mit unserem Team das Beste um auch in Zukunft euch eine einzigartige, familiäre Einkaufswelt in Sonthofen zu bieten, die bereits dieses Jahr das 10-Jährige feiert.

Unser breit gefächertes Sortiment umfasst von lässiger Sportivität bis hin zu trendiger Damen- und Herrenmode sowie verschiedenste Accessoires.

Unsere Öffnungszeiten: Mo.-Fr. von 9.30 bis 18 Uhr | Sa. von 9.30 bis 16 Uhr

3. SONTHOFENER KUNDENSPIEGEL
Platz 1
BRANCHENSIEGER

Untersucht: 13 BEKLEIDUNGSGESCHÄFTE
88,2 % Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
Freundlichkeit: 95,0% (Platz 1)
Beratungsqualität: 90,3% (Platz 1)
Preis-Leistungs-Verhältnis: 79,4% (Platz 2)
Kundenbefragung: 12/2017
Befragte (Mode) = 823 von N (Gesamt) = 910
www.kundenspiegel.de
MF Consulting Dipl.-Kfm. Dieter Grett