

Kundenmonitor

Bausparkassen von ihren Kunden mit 2,38 benotet

Jedes Jahr ein wenig freundlicher. So haben Kunden bisher die Mitarbeiter in den Geschäftsstellen und im Handel erlebt. Jetzt scheint es, dass Kundenfreundlichkeit für die Unternehmen und Mitarbeiter an Stellenwert verloren hat: Alle im Kundenmonitor Deutschland untersuchten Branchen erreichen nicht mehr die Freundlichkeitswerte aus dem Vorjahr.

Gemessen auf einer Skala von vollkommen zufrieden (gleich Note 1) bis unzufrieden (gleich Note 5) haben Kunden an die Banken und Sparkassen vor zwei Jahren noch die Note 1,96 für die Freundlichkeit ihrer Mitarbeiter vergeben, so geht der Freundlichkeitswert in diesem Jahr auf 2,02 zurück.

Während die Freundlichkeitswerte in allen untersuchten Branchen sinken, entwickelt sich die Gesamtzufriedenheit insgesamt noch uneinheitlich. Zu den großen Verlierern in der Kundenzufriedenheit zählen dieses Jahr die Fondsgesellschaften mit minus zehn Basispunkten.

Dieses sind zentrale Ergebnisse des Kundenmonitor Deutschland 2008, einer umfassenden Langzeitstudie zur Kundenorientierung. Die Untersuchung

misst seit 1992 jährlich die Kundenzufriedenheit bei privaten Verbrauchern in Deutschland und wird von der Service-Barometer AG, München, herausgegeben.

In diesem Jahr standen 24 Dienstleistungsbranchen auf dem Prüfstand der Zufriedenheitsforscher. Annähernd 23 000 Kunden wurden von März bis September dieses Jahres repräsentativ für die deutsche Bevölkerung telefonisch befragt.

In allen Branchen gibt es einzelne Unternehmen, die es in besonderer Weise verstehen, ihre Kunden zu begeistern oder sich dem allgemeinen Abwärtstrend zu widersetzen. So gelingt es Union Investment, sich gegen den negativen Trend bei den Fondsgesellschaften zu verbessern und dieses Jahr mit 2,51 den Spitzenplatz in der Gesamtzufriedenheit vor DWS einzunehmen.

Klarer Spitzenreiter in der Branche Banken und Sparkassen ist seit Jahren die Gruppe der Sparda-Banken. Mit der Top-Note 1,90 zählen die Sparda-Banken auch dieses Jahr wieder zu den Unternehmen mit einer hervorragenden Kundenorientierung. Das reicht für einen Platz unter den besten fünf aller ausgewiesenen Anbieter.

Gleich zwei Spitzenplätze bei den ausgewiesenen Unternehmen mit 100 Befragten und mehr kann Debeka vorweisen: Mit der Gesamtzufriedenheit von 2,09 bei den Bausparkassen und von 1,94 bei den privaten Krankenversicherungen zeigt dieser Finanzdienstleister nachhaltige und auch spartenübergreifende Erfolge in der Realisierung von Kundenorientierung.

Zum gleichen Ergebnis kommt auch die aktuelle Bausparkassenstudie „Kubus“ der Beratungsfirma MSR Consulting aus Köln. Demnach bewerten die Kunden der Debeka Bausparkasse AG, Koblenz, das Unternehmen als „hervorragend“. Dazu wurden deutschlandweit repräsentativ 7 000 Bausparer nach ihren persönlichen Erfahrungen befragt.

Die Debeka konnte in der vergleichenden Analyse der Bausparkassen in den einzelnen Kriterien Gesamtzufriedenheit, Preis-Leistungs-Verhältnis, Betreuungsqualität und Produktangebot jeweils das beste Ergebnis erzielen und damit auch die beste Gesamtbewertung aller untersuchten Bausparkassen erreichen. Insgesamt decken die in der Studie ausgewiesenen Bausparkassen über 90 Prozent des Marktes ab.