

KAPITEL 4

Bitte geben Sie an, welche Bedeutung folgende Kanäle für Sie haben, wenn Sie mit Ihrer Bank chatten.

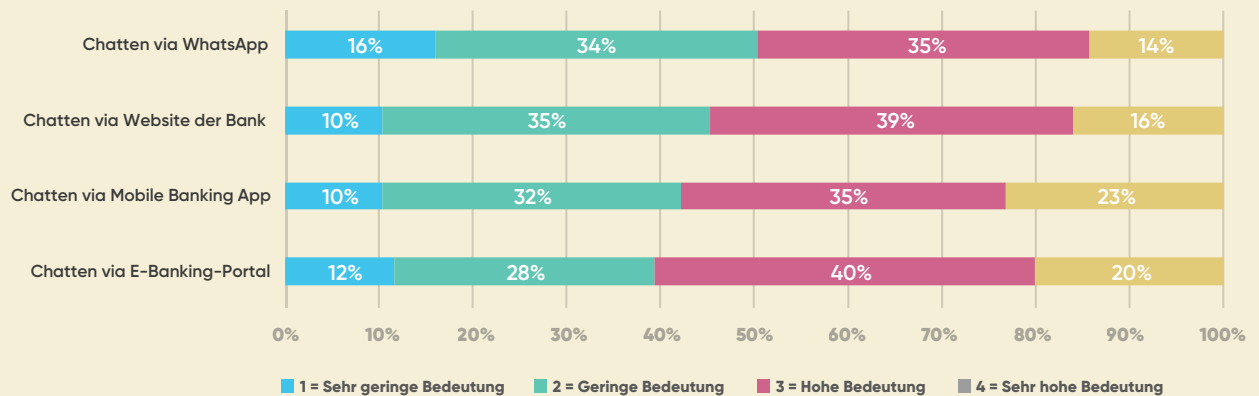


Abb. 36, Akzeptanz der Einbindung von Chat (n=393)

Interessanterweise sind die Befragten, die jemals den Chat genutzt haben, jedoch überwiegend zufrieden mit dem Chat, wie die Abbildung 37 zeigt:

Wie positiv waren Ihre (bisherigen) Erfahrungen der Chatkommunikation auf einer Skala von 1 bis 6 insgesamt?

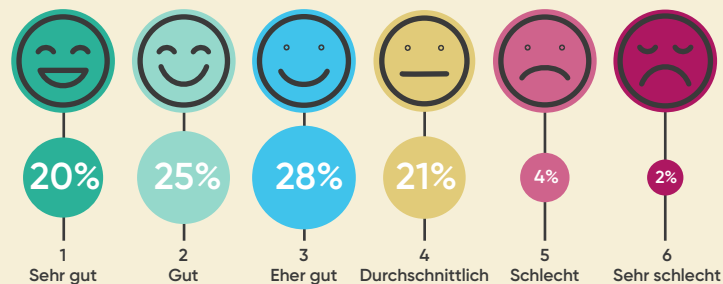


Abb. 37, Zufriedenheit mit dem Chat von Banken (n=816)