

# MVB-Kundenumfrage 2013

mit Vergleichszahlen aus 2011



**3. - 30. September 2013**

Teilnehmer:

2013: 1295 gesamt, 1065 komplette Fragebögen

2011: 1631 gesamt, 1224 komplette Fragebögen

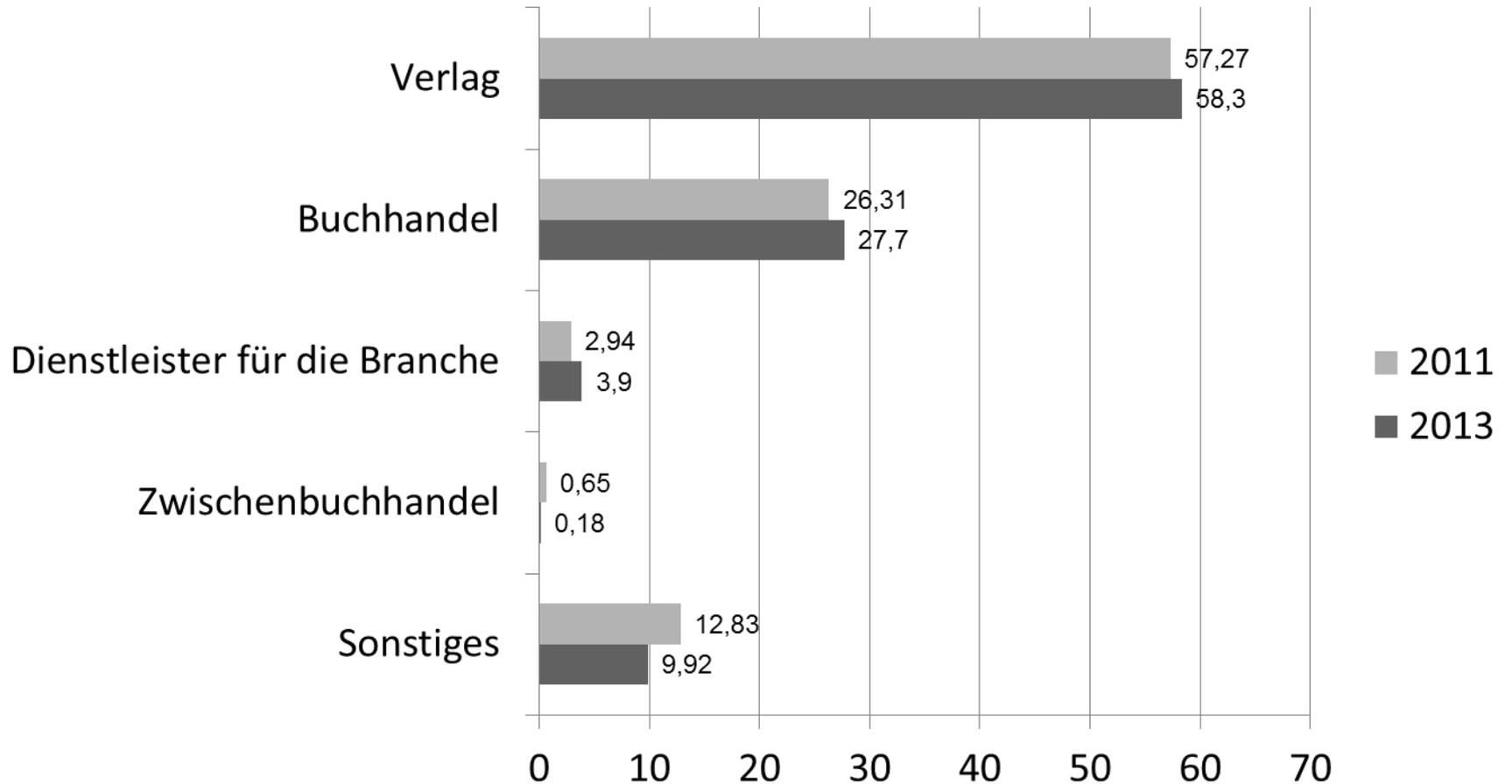
Umfragetool: Lime Survey

Umfang: 10 Fragen

Umsetzung: Kirsten Haas

Die Umfragen wurden grundsätzlich anonym durchgeführt: Weder IP-Adressen noch Datum oder Uhrzeit wurden bei den Antworten gespeichert.

# In welchem Bereich der Branche arbeiten Sie?

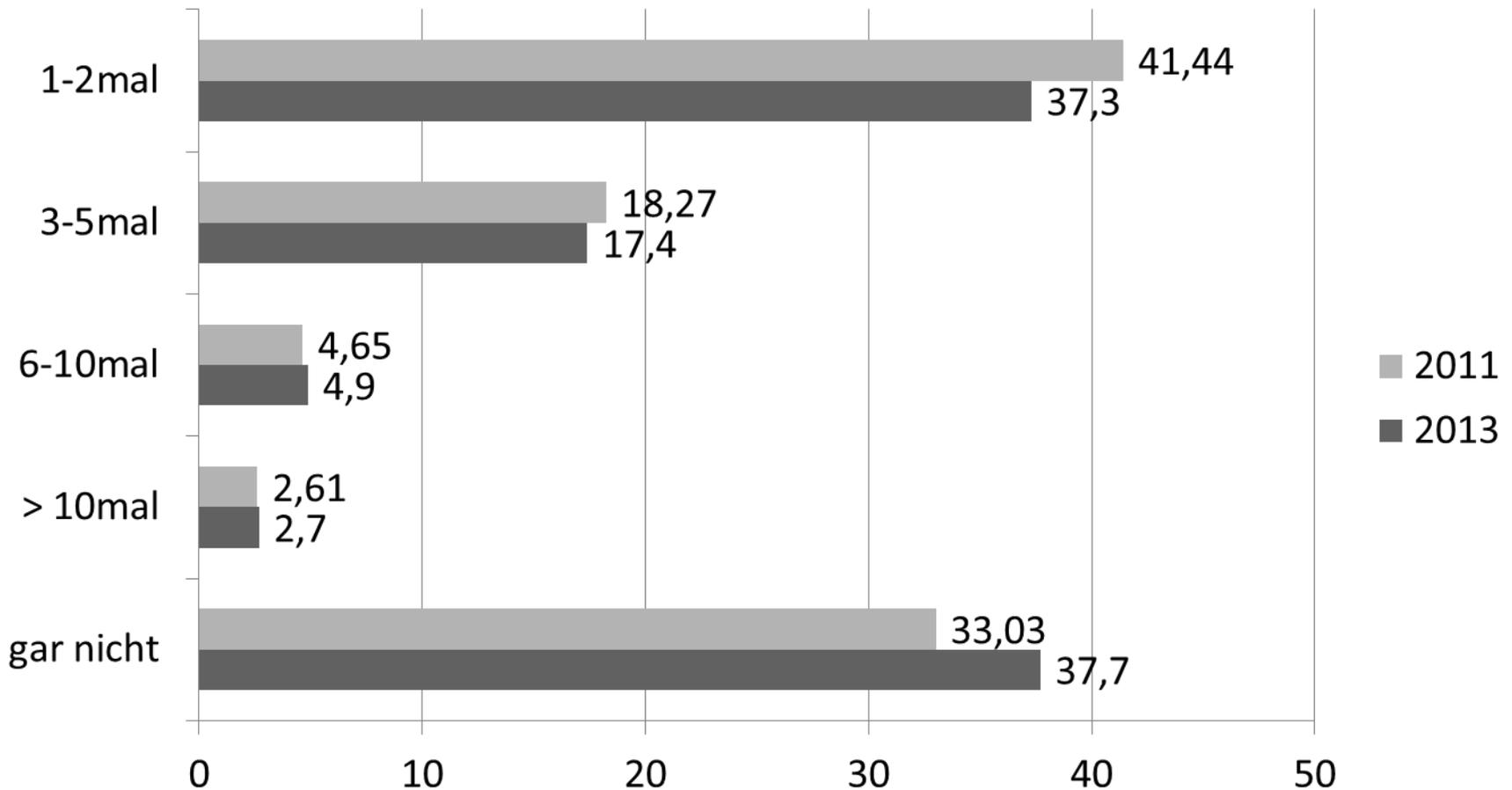


Angaben in Prozent

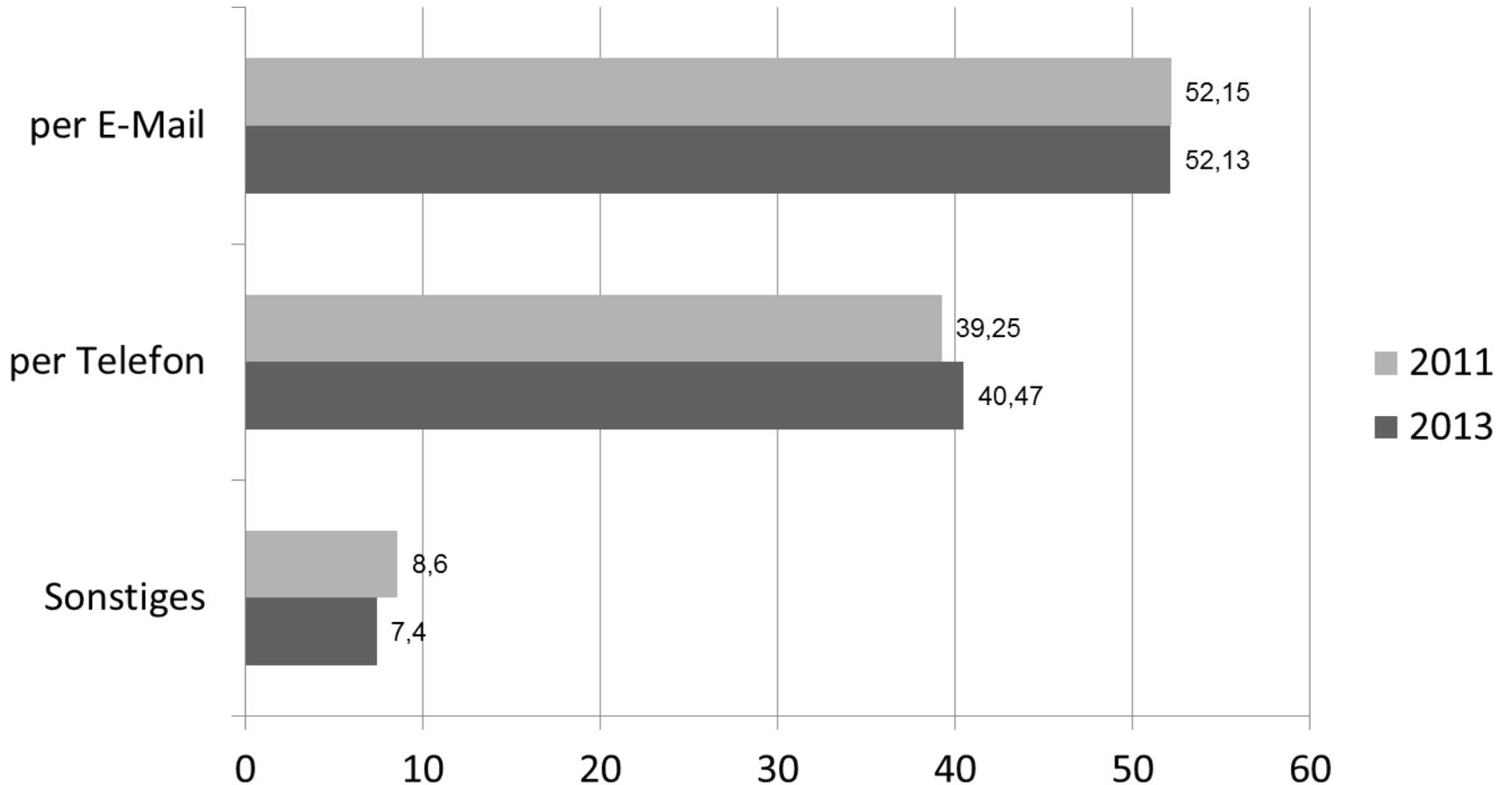
2011 n = 1.224 | 2013 n = 1.065



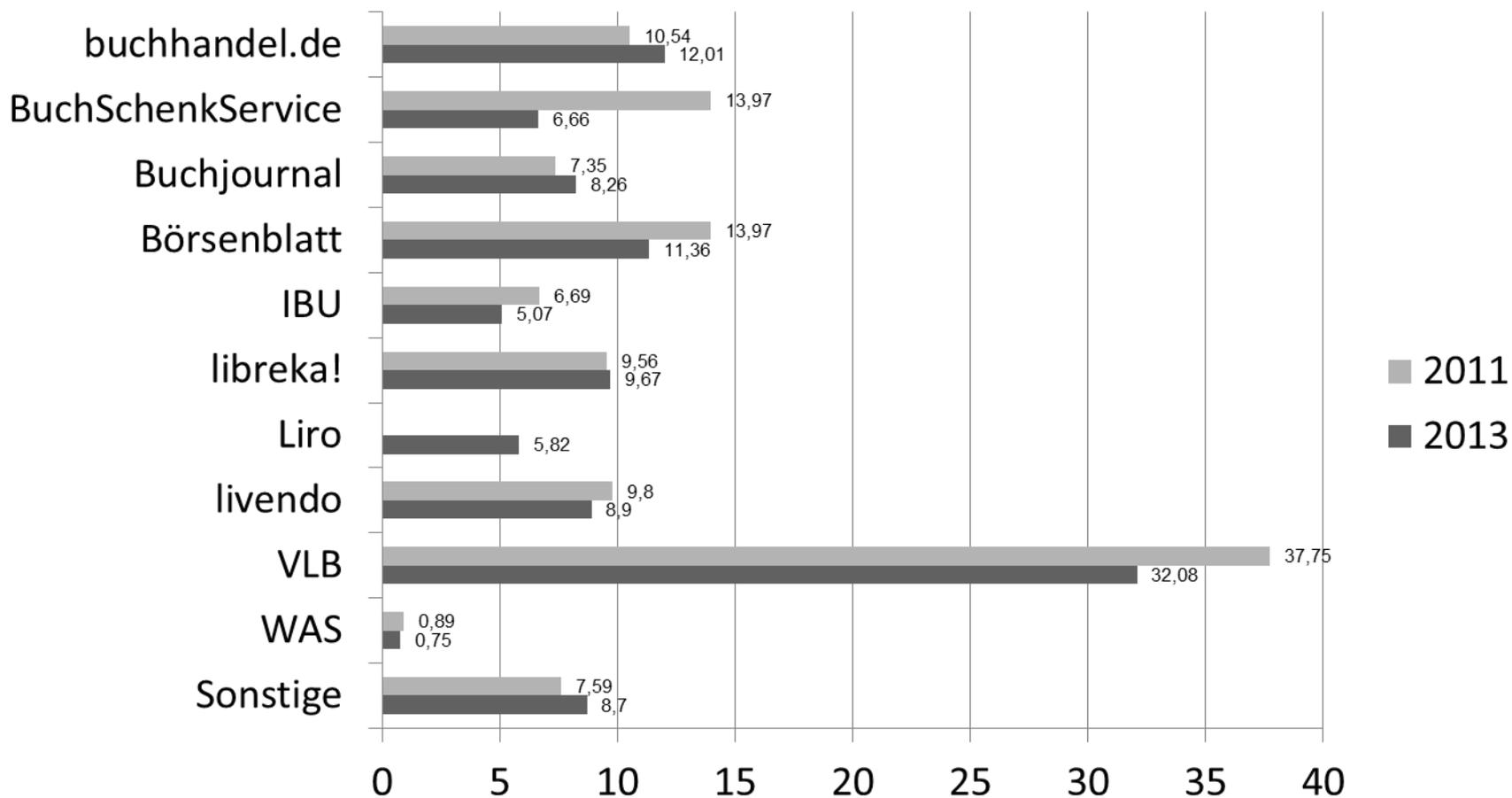
# Wie oft haben Sie in den vergangenen 6 Monaten von sich aus Kontakt mit der MVB aufgenommen?



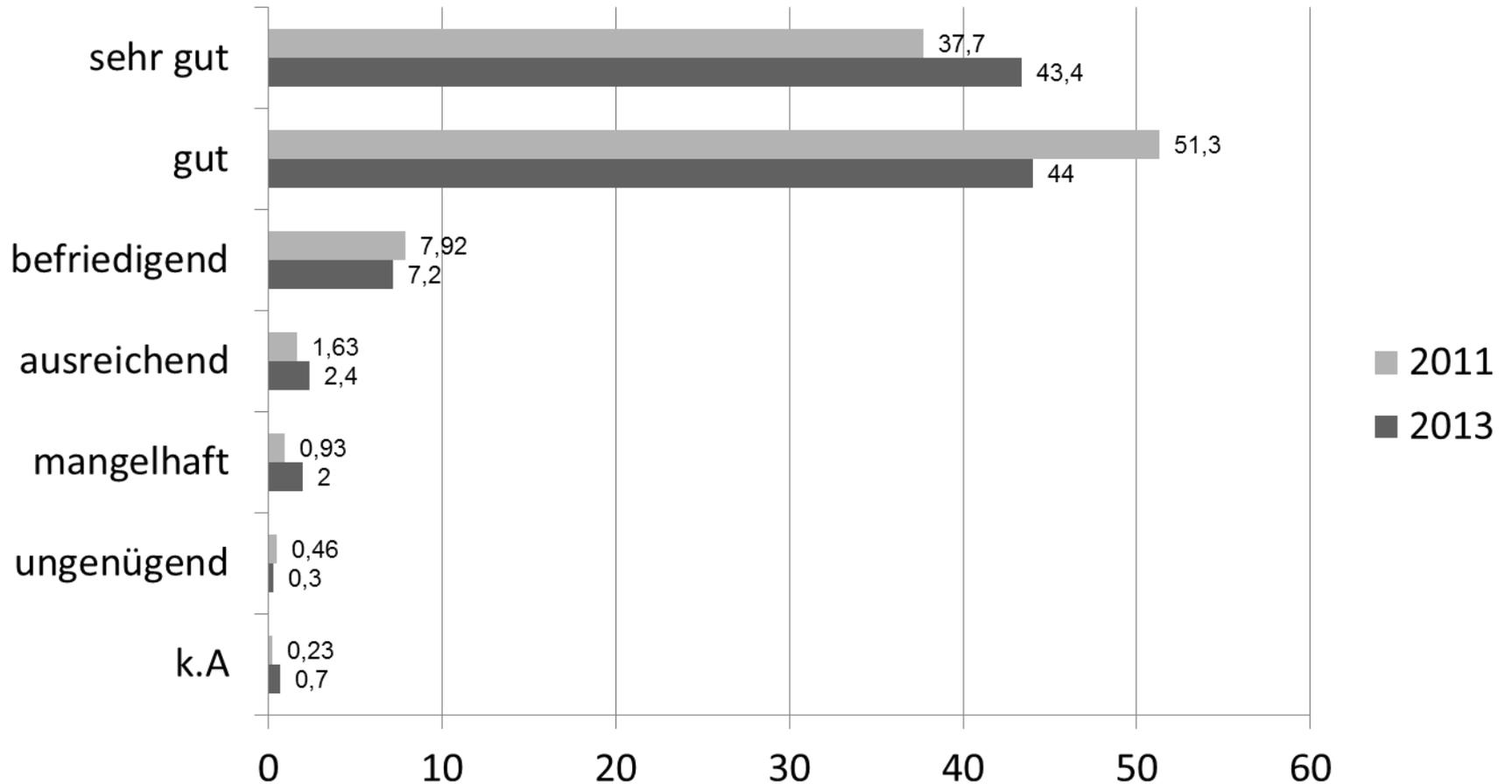
# Wie haben Sie die MVB kontaktiert? (Mehrfachnennungen möglich)



# Um welche Produkte ging es dabei? (Mehrfachnennungen möglich)



# Sie haben die MVB telefonisch kontaktiert. Wie bewerten Sie die **telefonische Erreichbarkeit**?

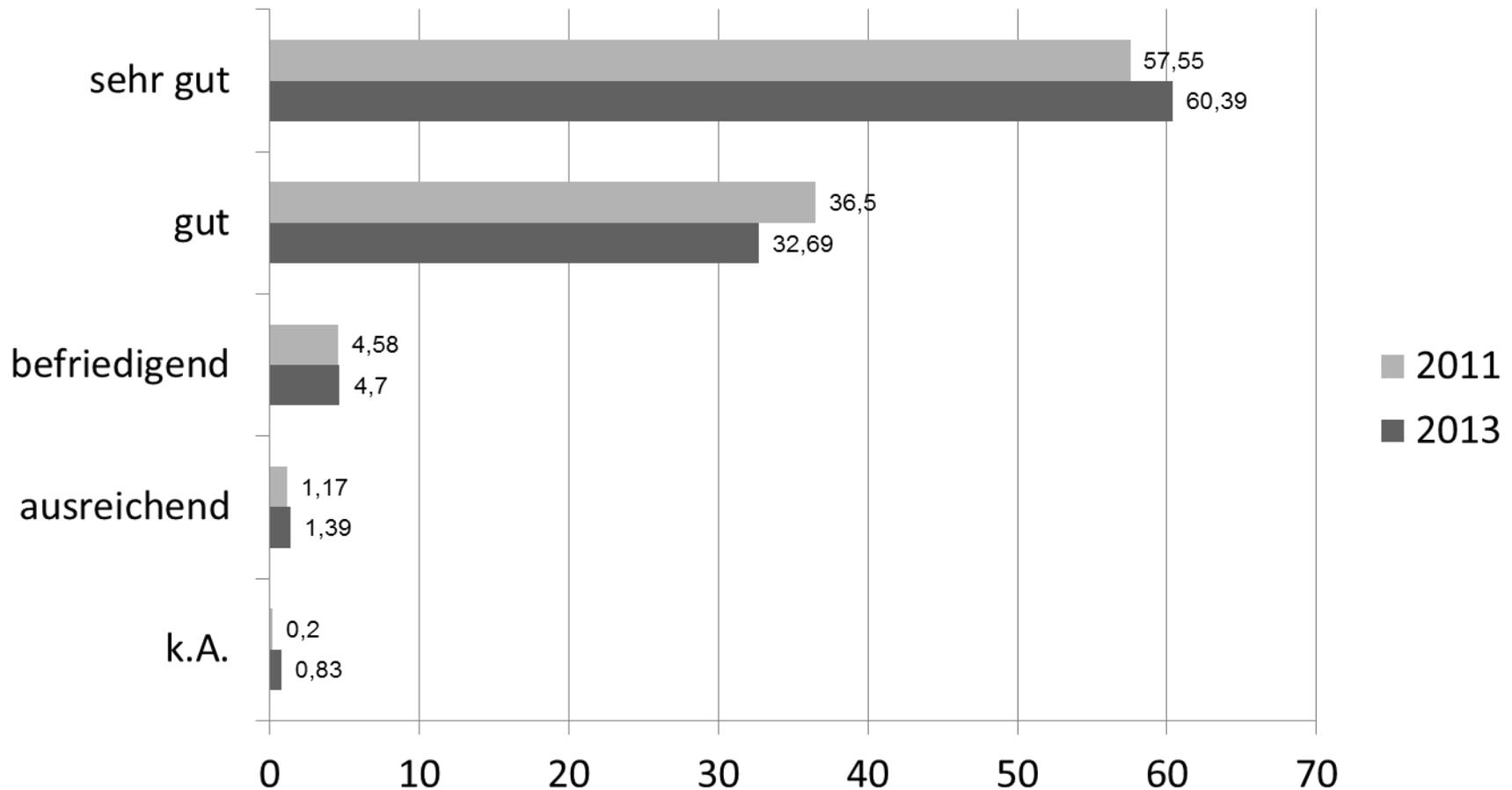


Angaben in Prozent

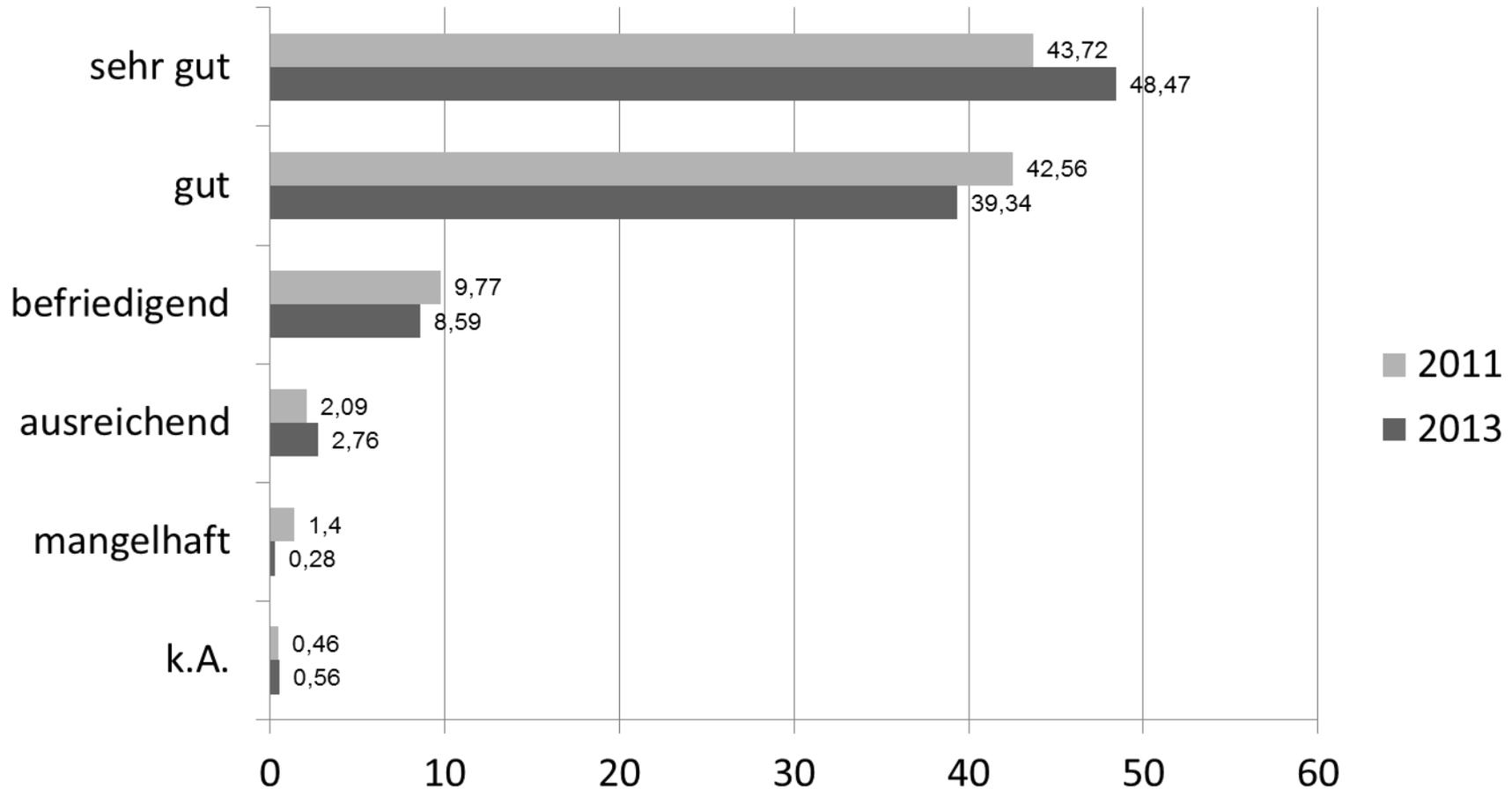
2011 n = 429 | 2013 n = 361



# Sie haben die MVB telefonisch kontaktiert. Wie bewerten Sie die **Freundlichkeit der MVB-Mitarbeiter** am Telefon?



# Sie haben die MVB telefonisch kontaktiert. Wie bewerten Sie **Kompetenz der Mitarbeiter am Telefon**? n=361

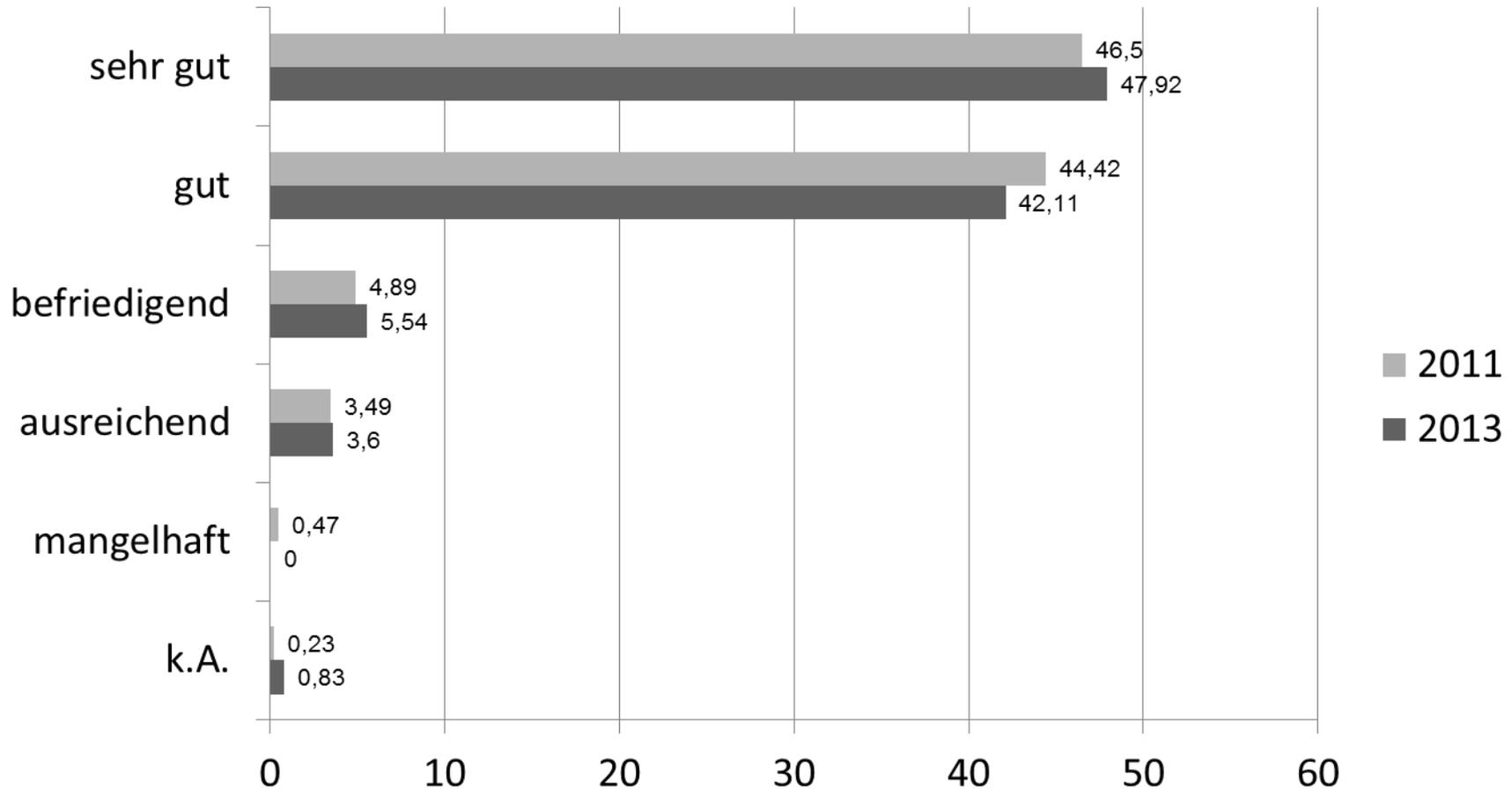


Angaben in Prozent

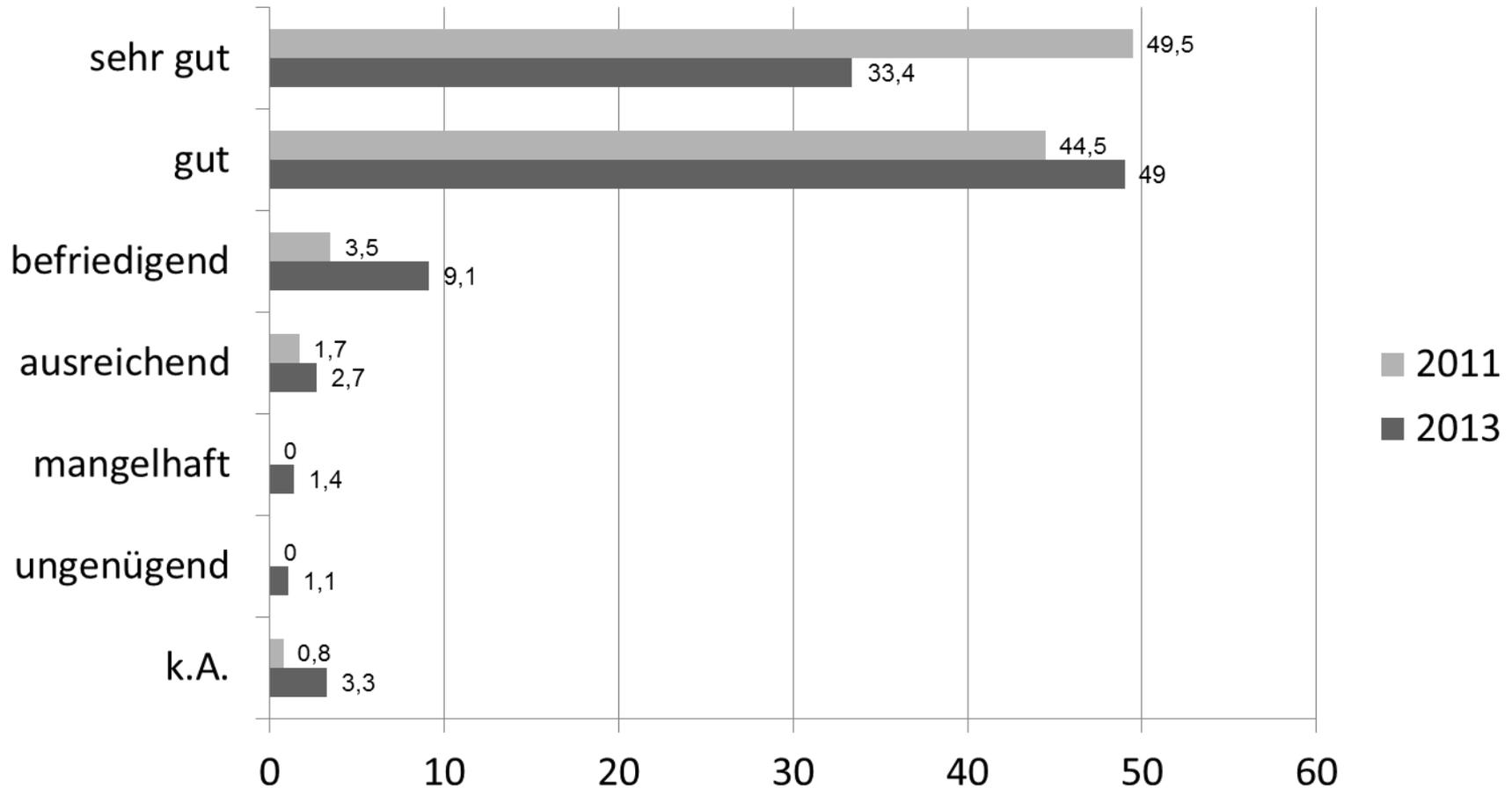
2011 n = 429 | 2013 n = 361



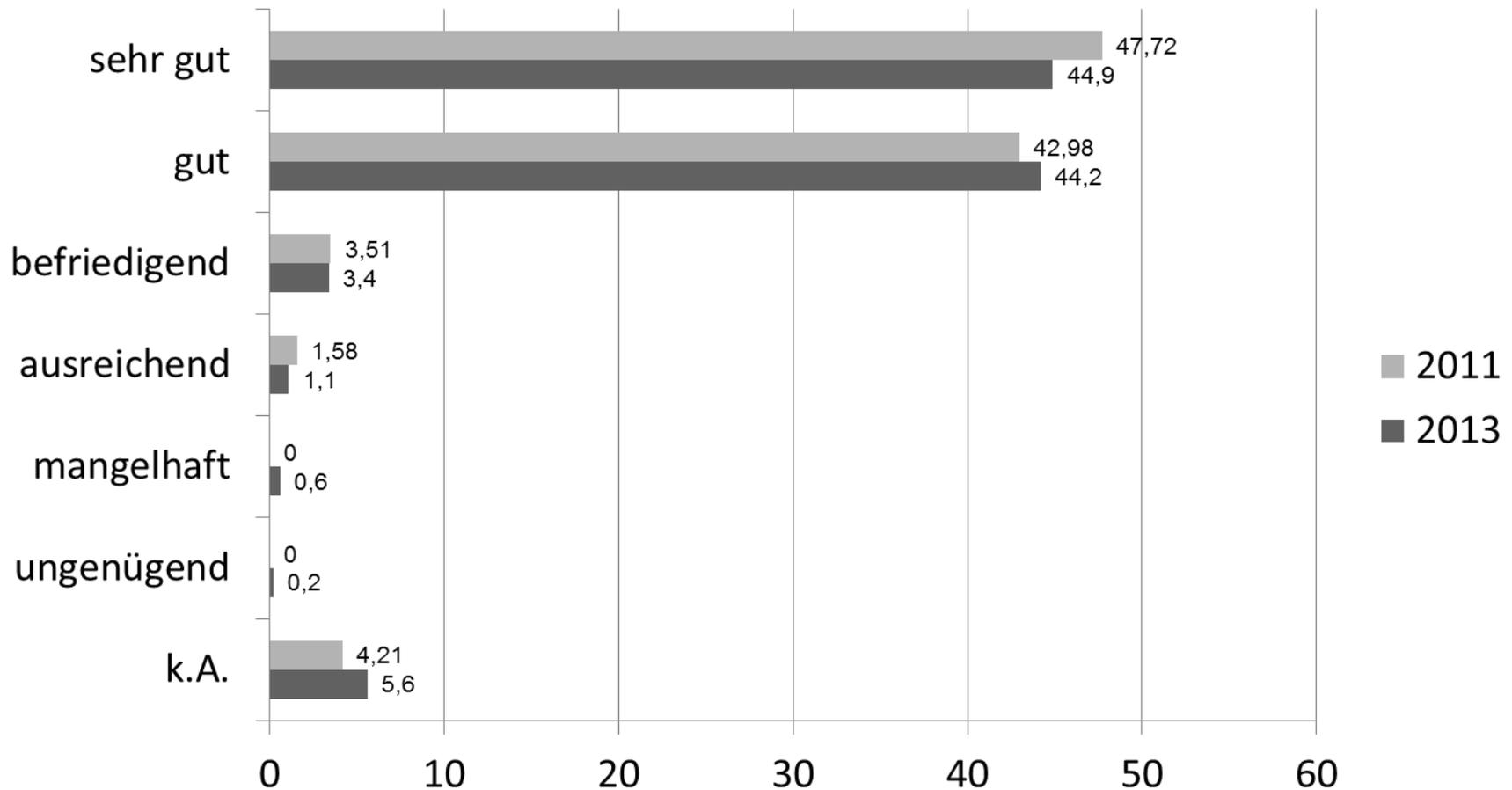
# Sie haben die MVB telefonisch kontaktiert. Wie bewerten Sie den **Gesamteindruck am Telefon**?



# Sie haben die MVB per E-Mail kontaktiert. Wie bewerten Sie die **Antwortgeschwindigkeit** bei E-Mail-Anfragen?



# Sie haben die MVB per E-Mail kontaktiert. Wie bewerten Sie **Freundlichkeit bei E-Mail-Anfragen**?

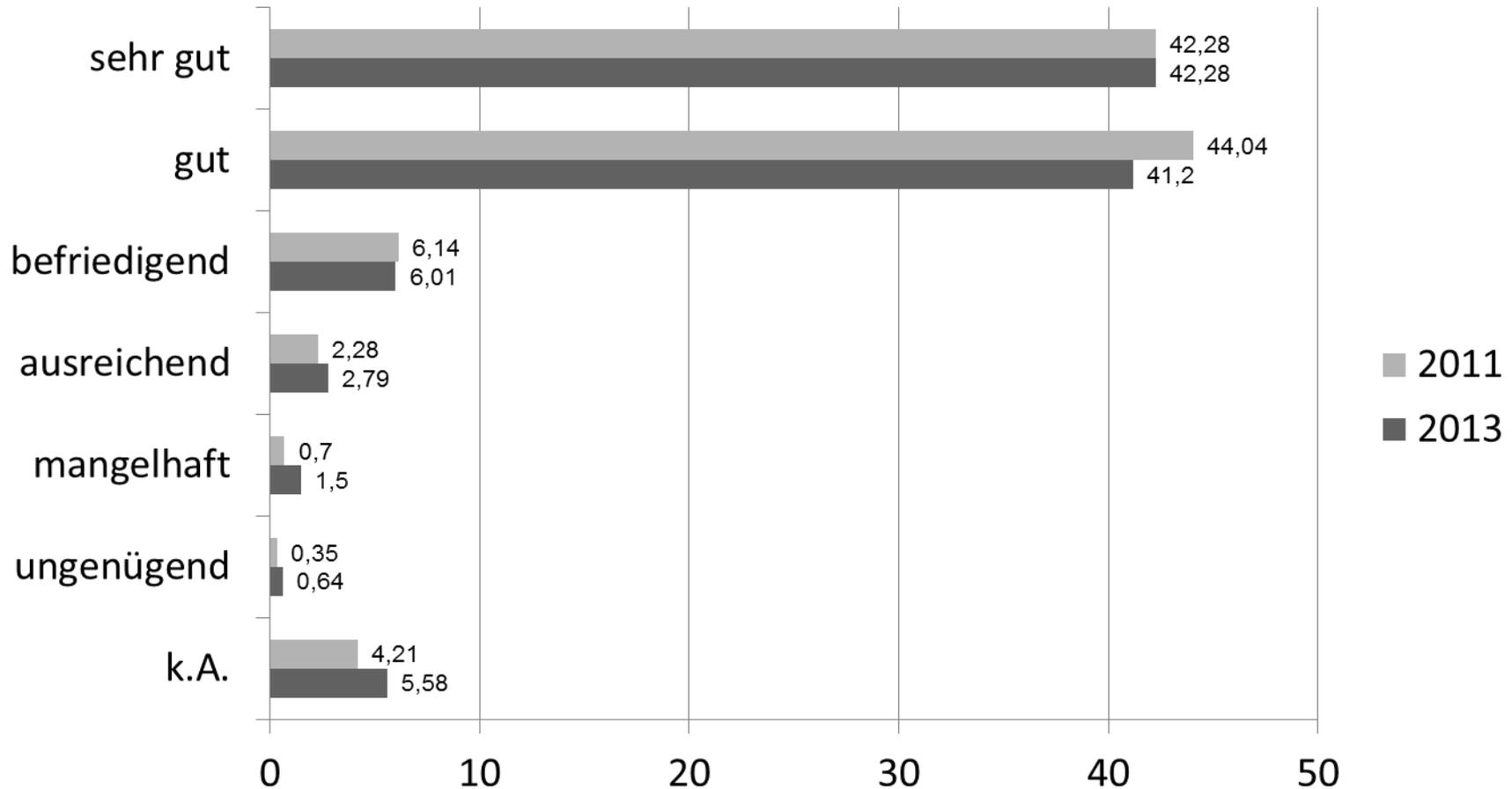


Angaben in Prozent

2011 n = 570 | 2013 n = 466



# Sie haben die MVB per E-Mail kontaktiert. Wie bewerten Sie **Kompetenz bei E-Mail-Anfragen**?

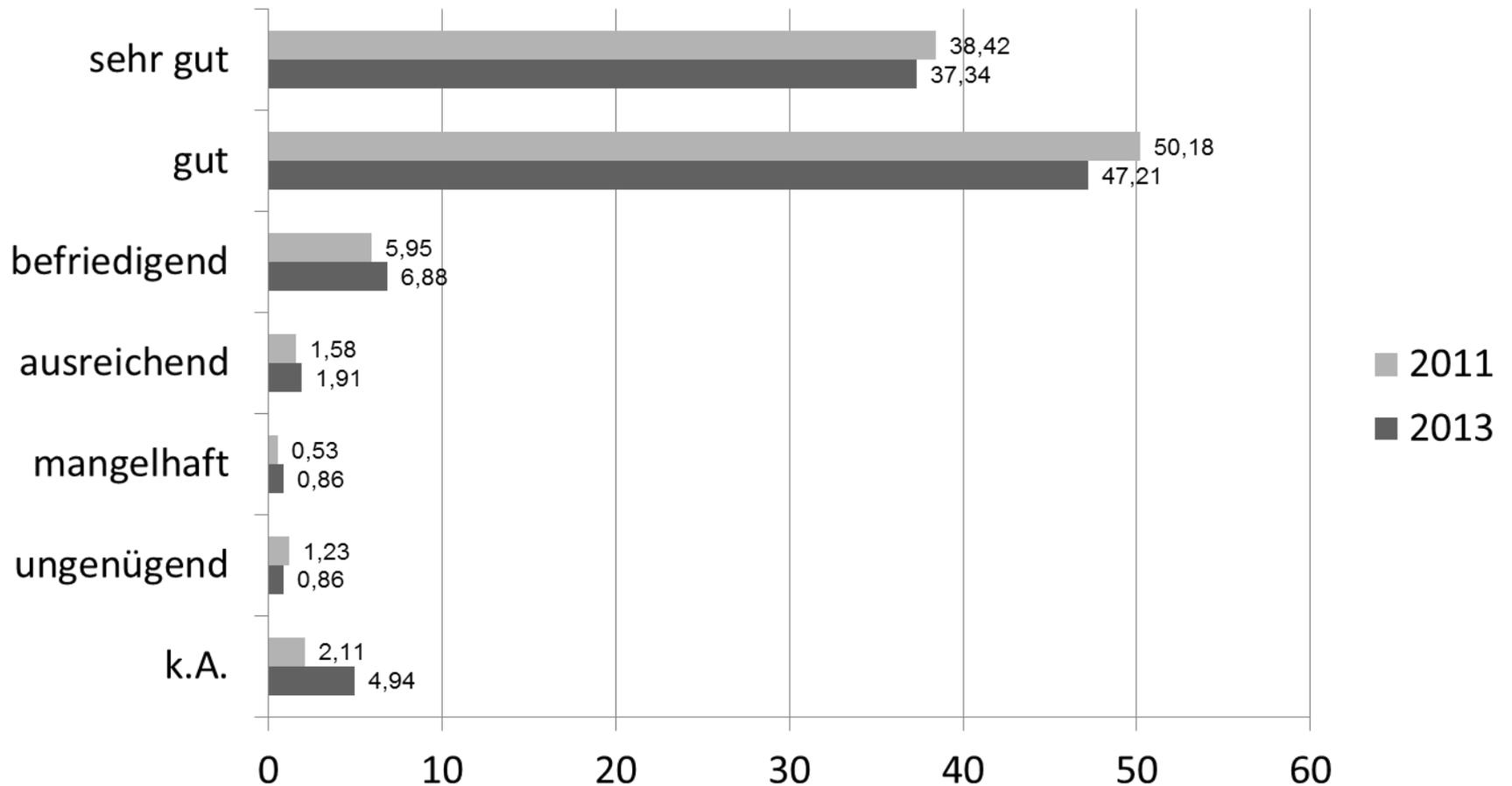


Angaben in Prozent

2011 n = 570 | 2013 n = 466



# Mein **Gesamteindruck** bei E-Mail-Anfragen war:

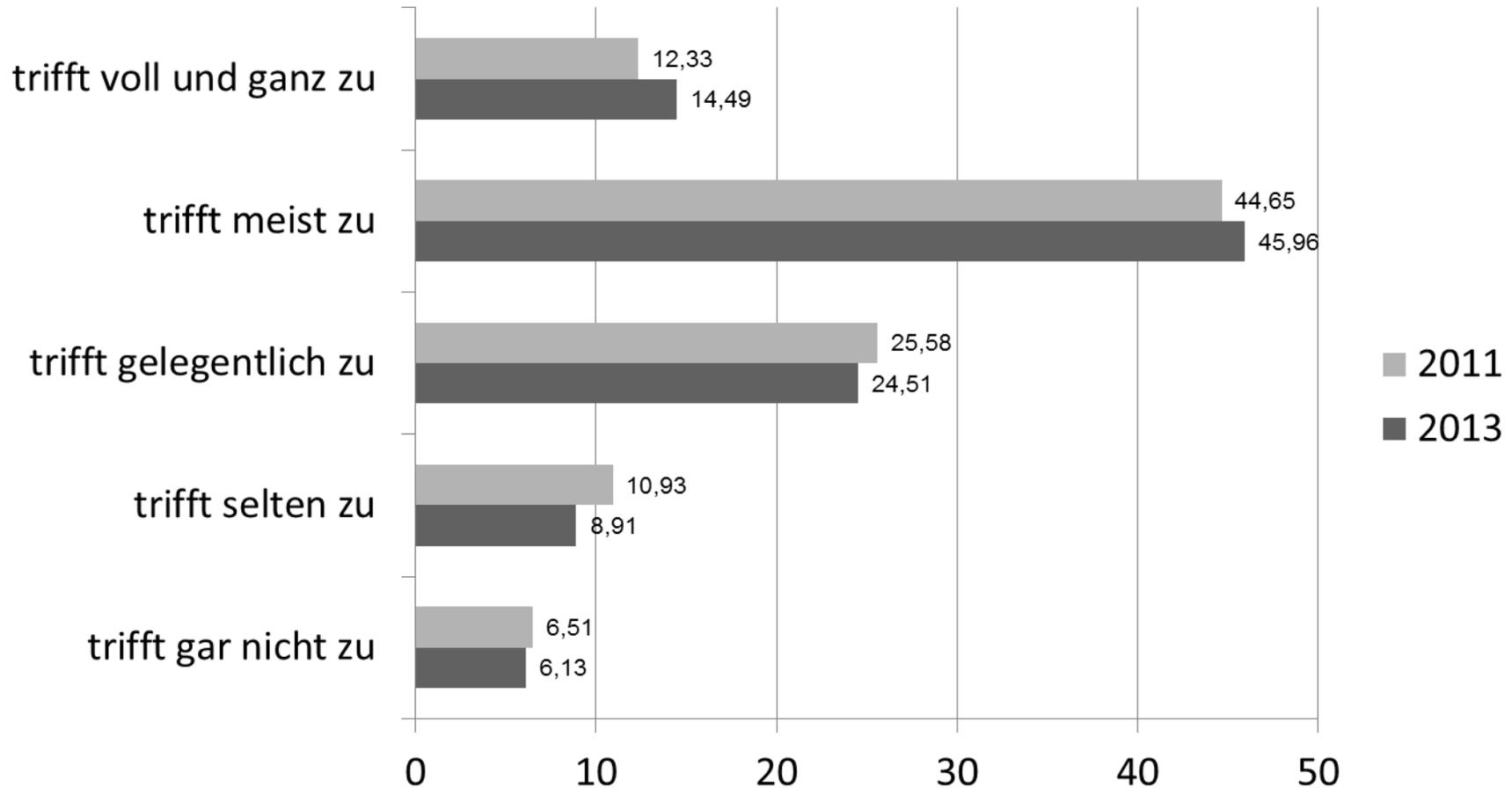


Angaben in Prozent

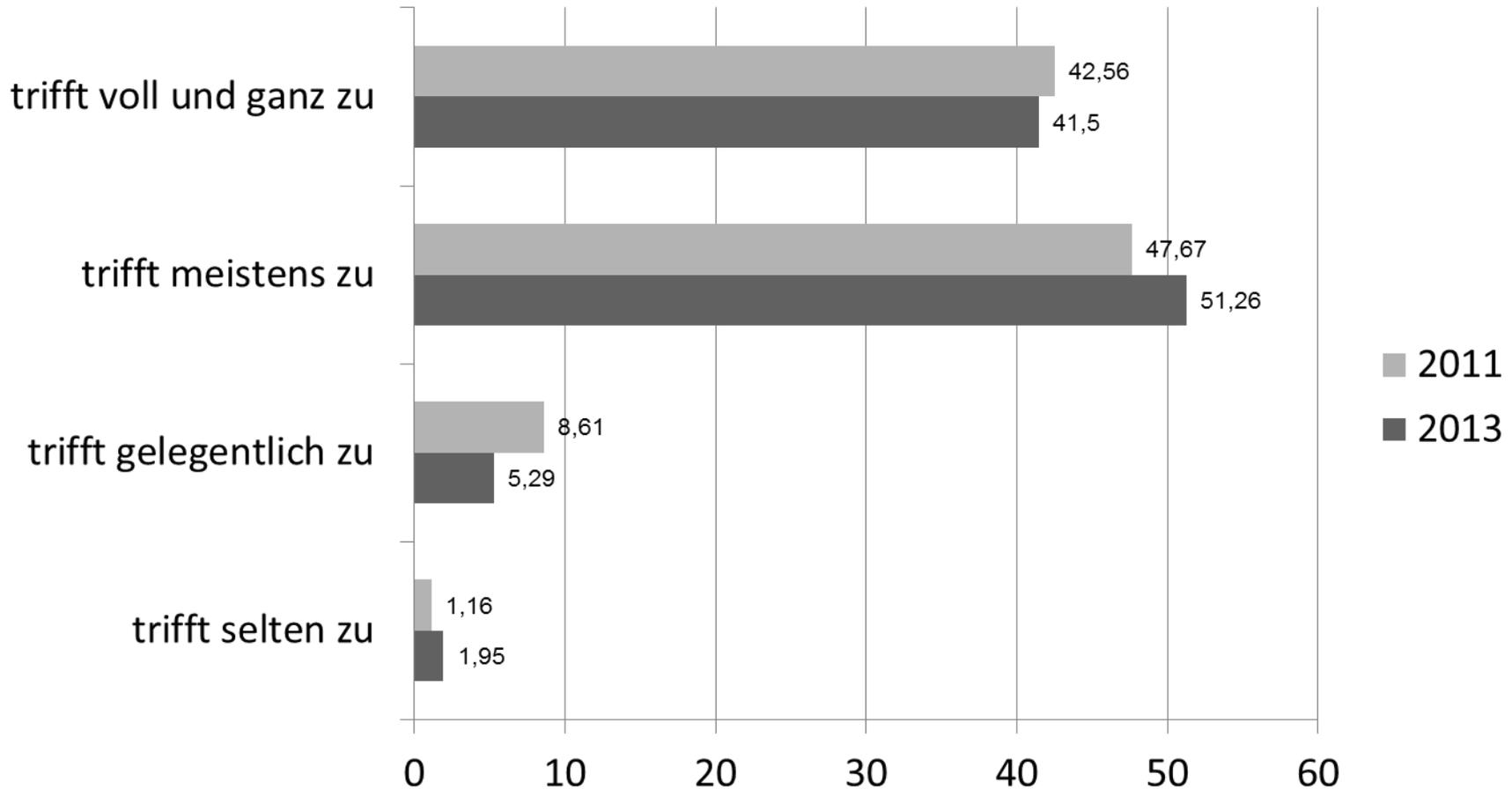
2011 n = 570 | 2013 n = 466



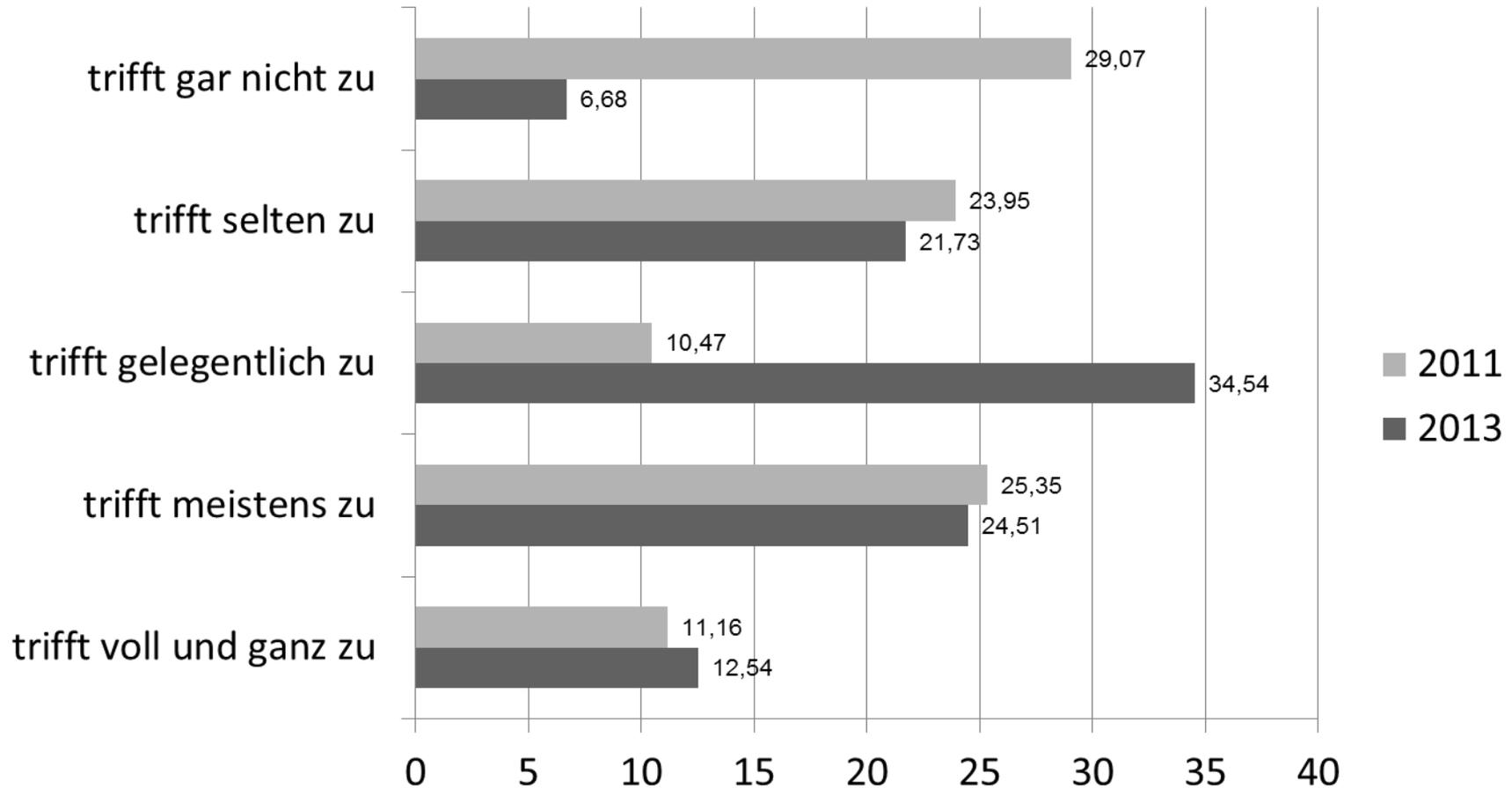
# Ich weiß immer, an wen ich mich telefonisch bei der MVB wenden kann.



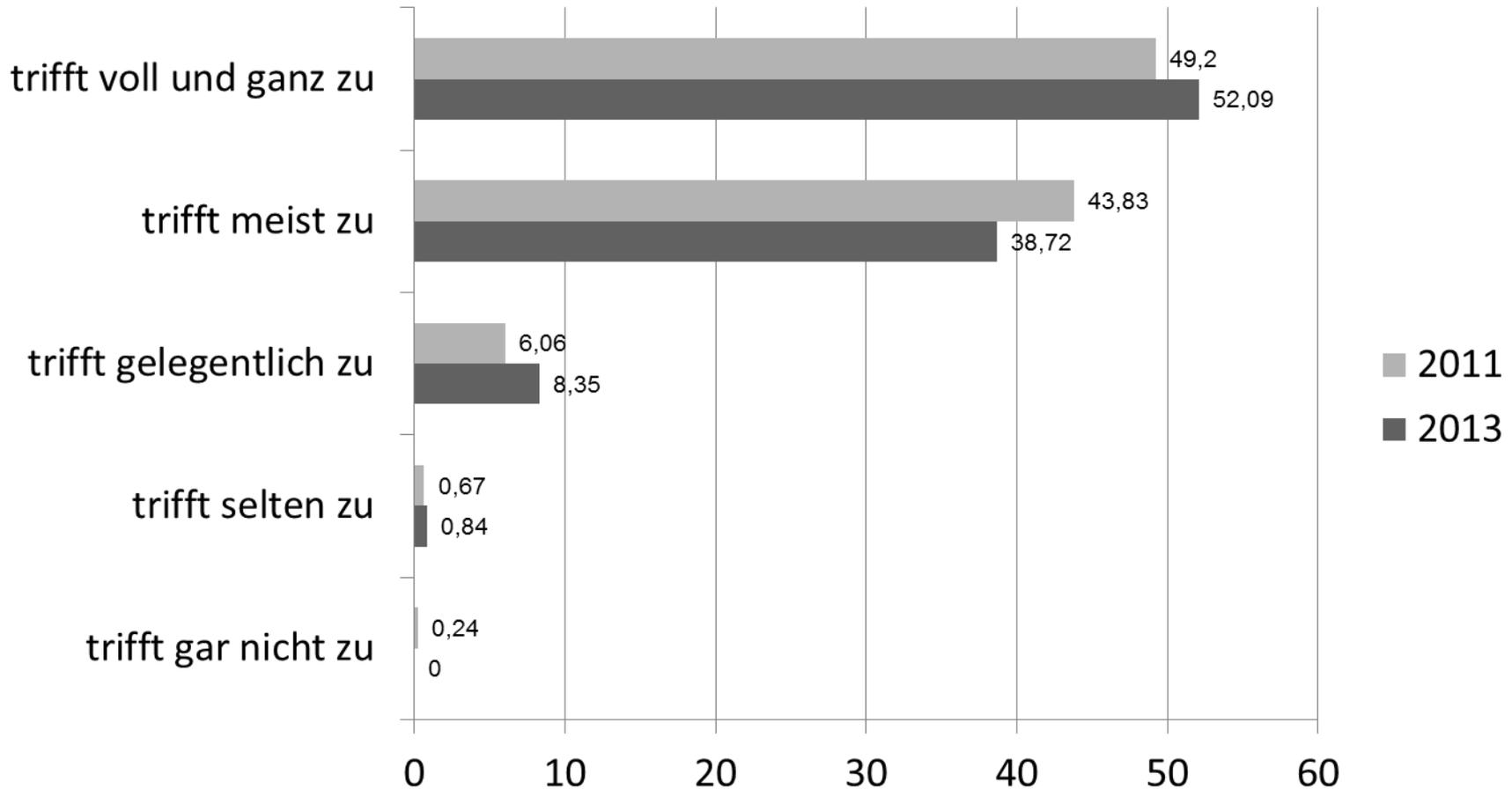
# Die Mitarbeiter, die ich erreiche sind kompetent.



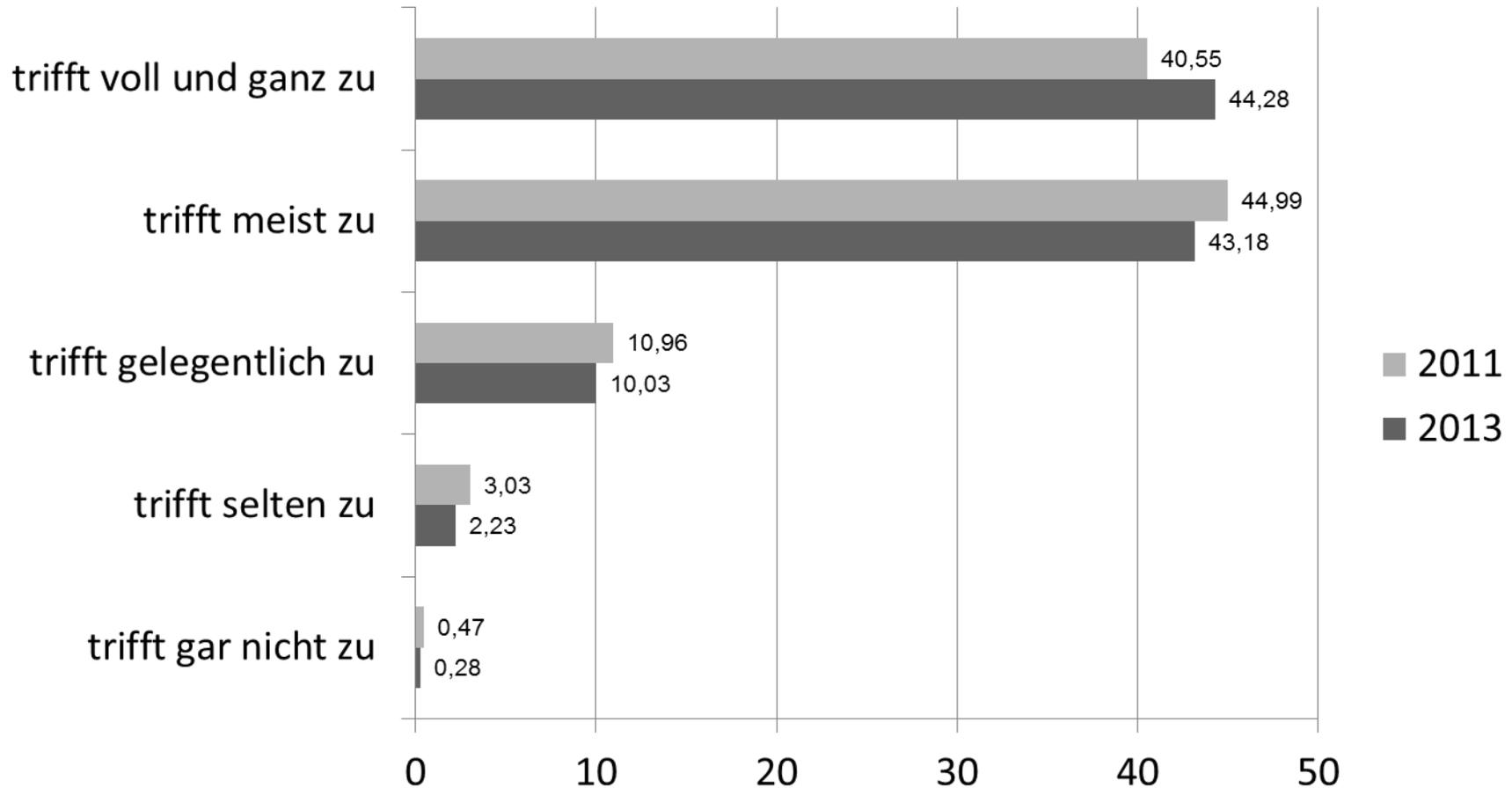
# Häufig werde ich weiterverbunden, bis ich den richtigen Ansprechpartner habe.



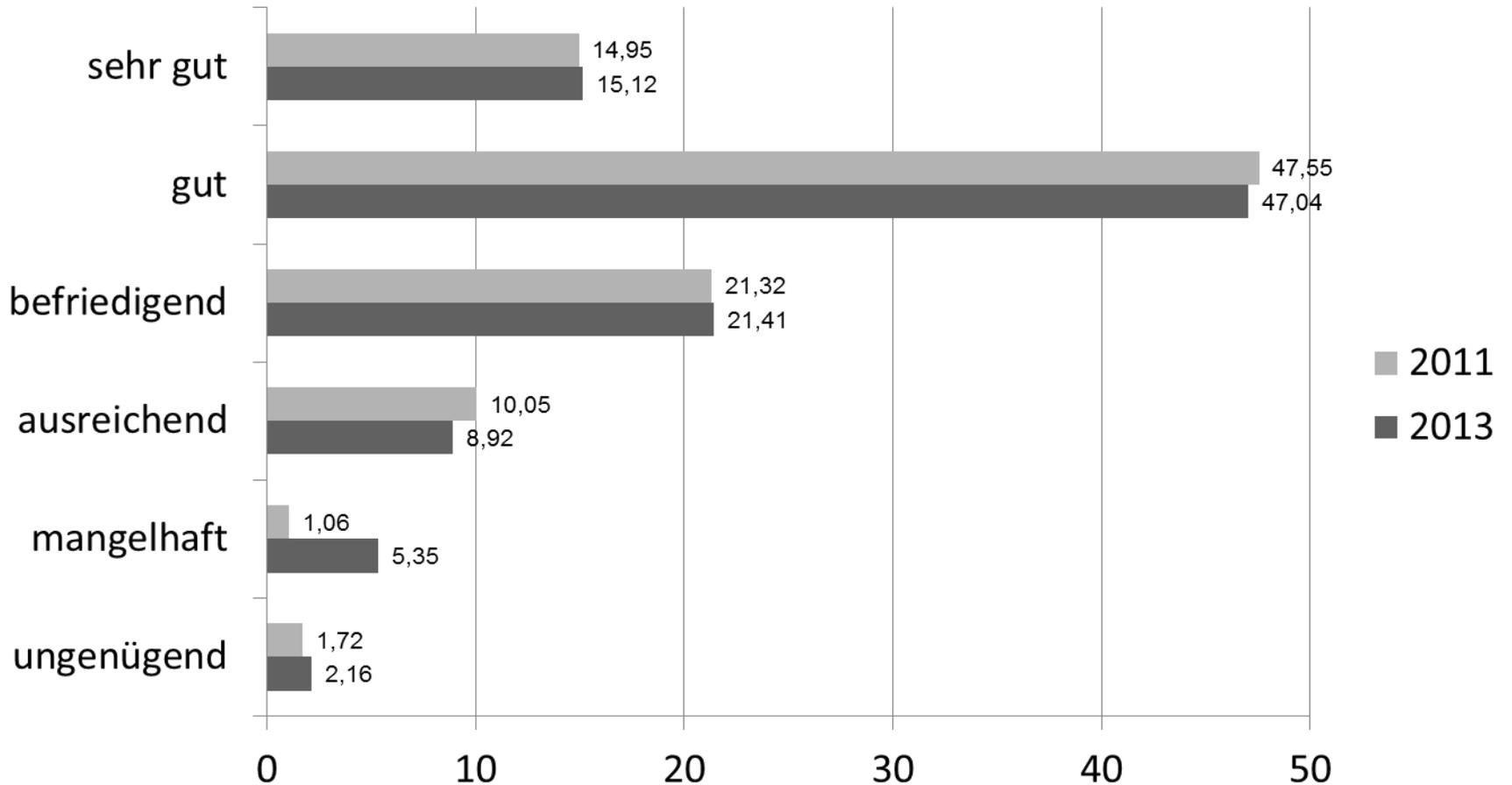
Die Mitarbeiter, mit denen ich spreche, sind engagiert und unterstützen mich bei meinen Anliegen.



# Meine Anfragen und Probleme werden bei der MVB zügig aufgegriffen und gelöst.



# Wie gut fühlen Sie sich über das Angebot der MVB informiert?

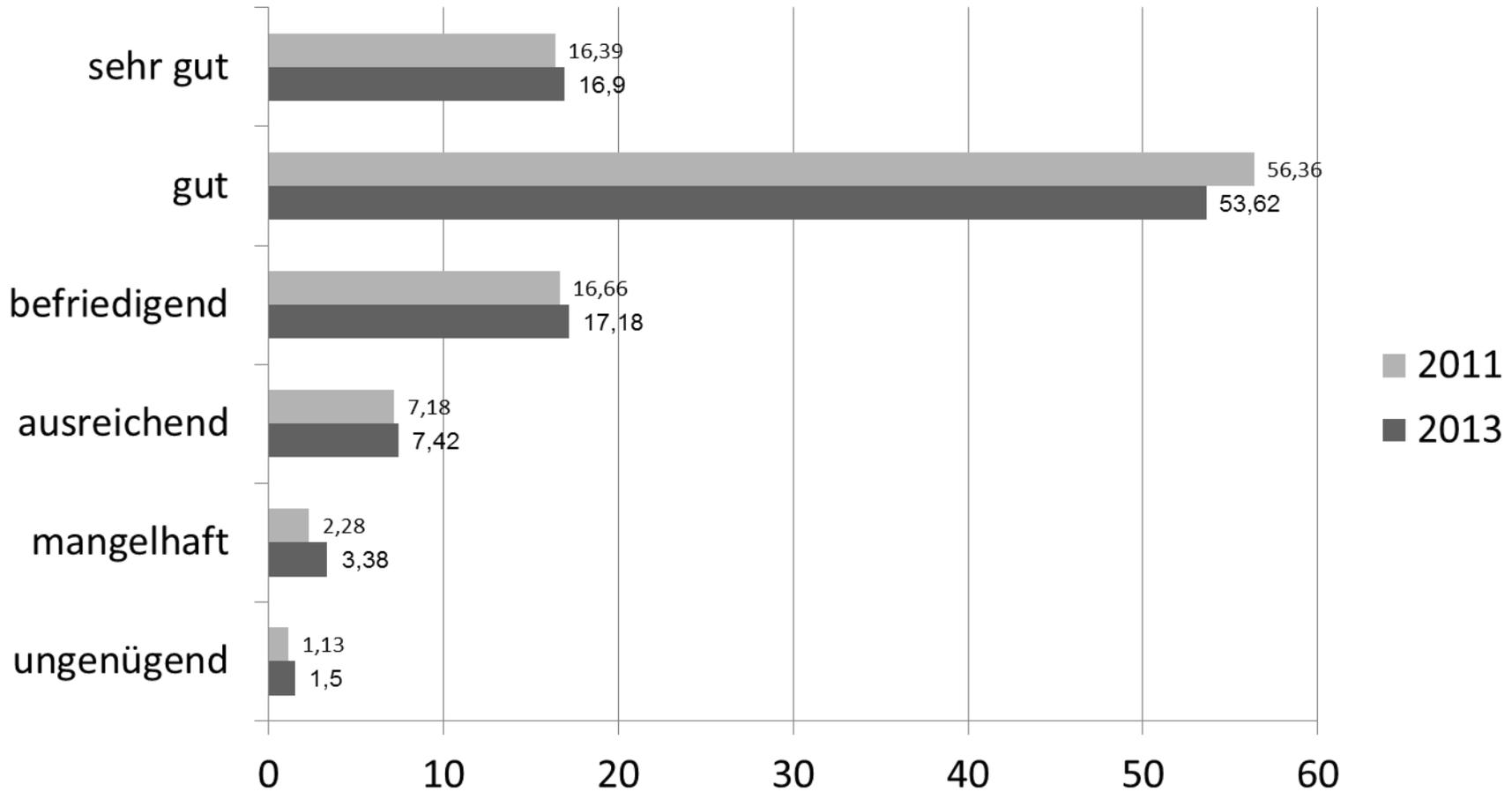


Angaben in Prozent

2011 n = 1.224 | 2013 n = 1.065



# Wie empfinden Sie die Servicequalität der MVB insgesamt?

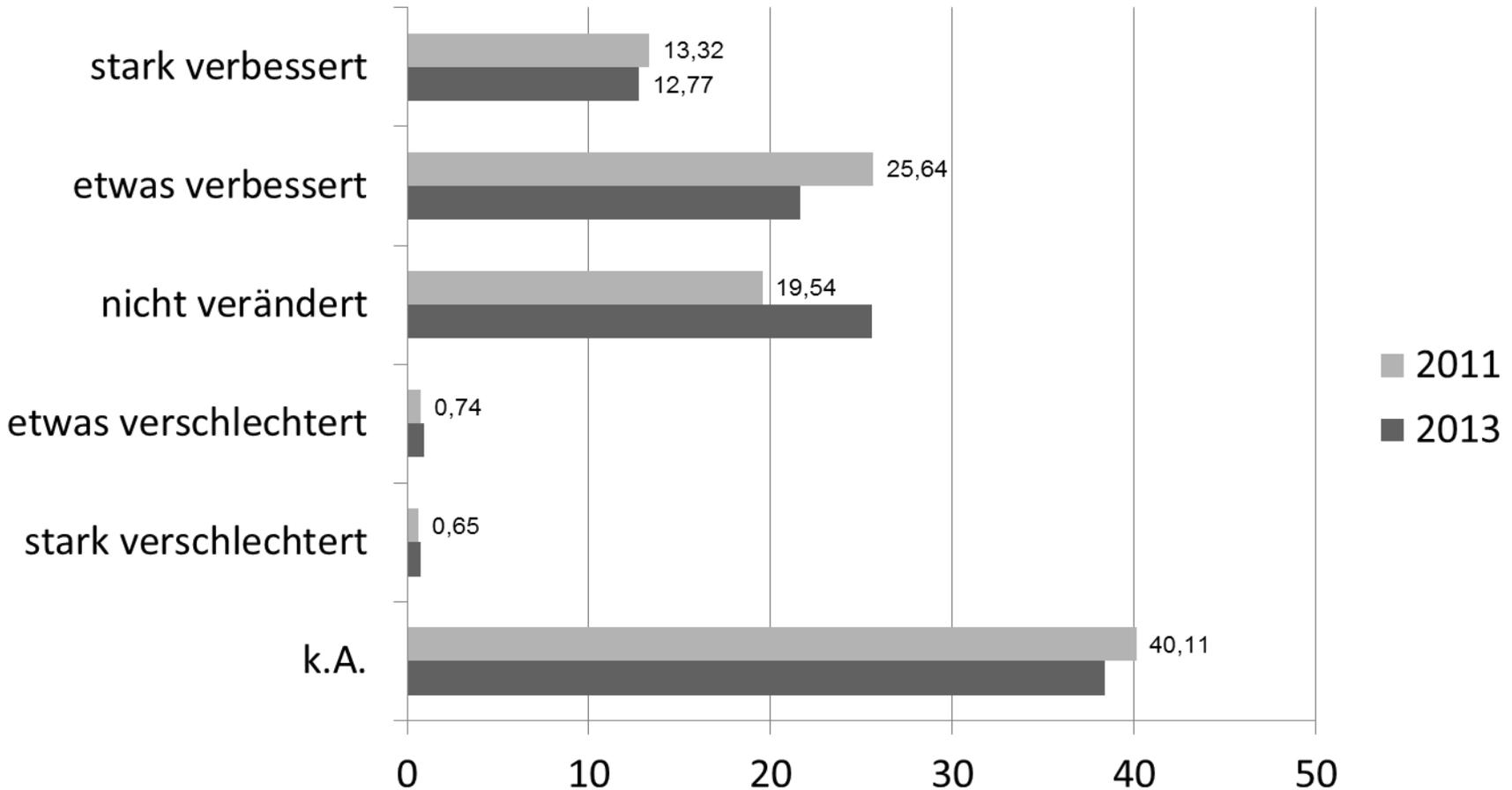


Angaben in Prozent

2011 n = 1.224 | 2013 n = 1.065



# Die Servicequalität der MVB hat sich in den letzten zwei Jahren...



Angaben in Prozent

2011 n = 1.224 | 2013 n = 1.065



**Marketing-und Verlagsservice des Buchhandels GmbH**

Postfach 10 04 42

60004 Frankfurt am Main

Telefon: +49 (0)69 1306-550

Telefax: +49 (0)69 1306-255

E-Mail: [info@myb-online.de](mailto:info@myb-online.de)

Abbildung Seite 1: Fotolia\_18958837