

MVB-Kundenumfrage 2013

mit Vergleichszahlen aus 2011



3. - 30. September 2013

Teilnehmer:

2013: 1295 gesamt, 1065 komplette Fragebögen

2011: 1631 gesamt, 1224 komplette Fragebögen

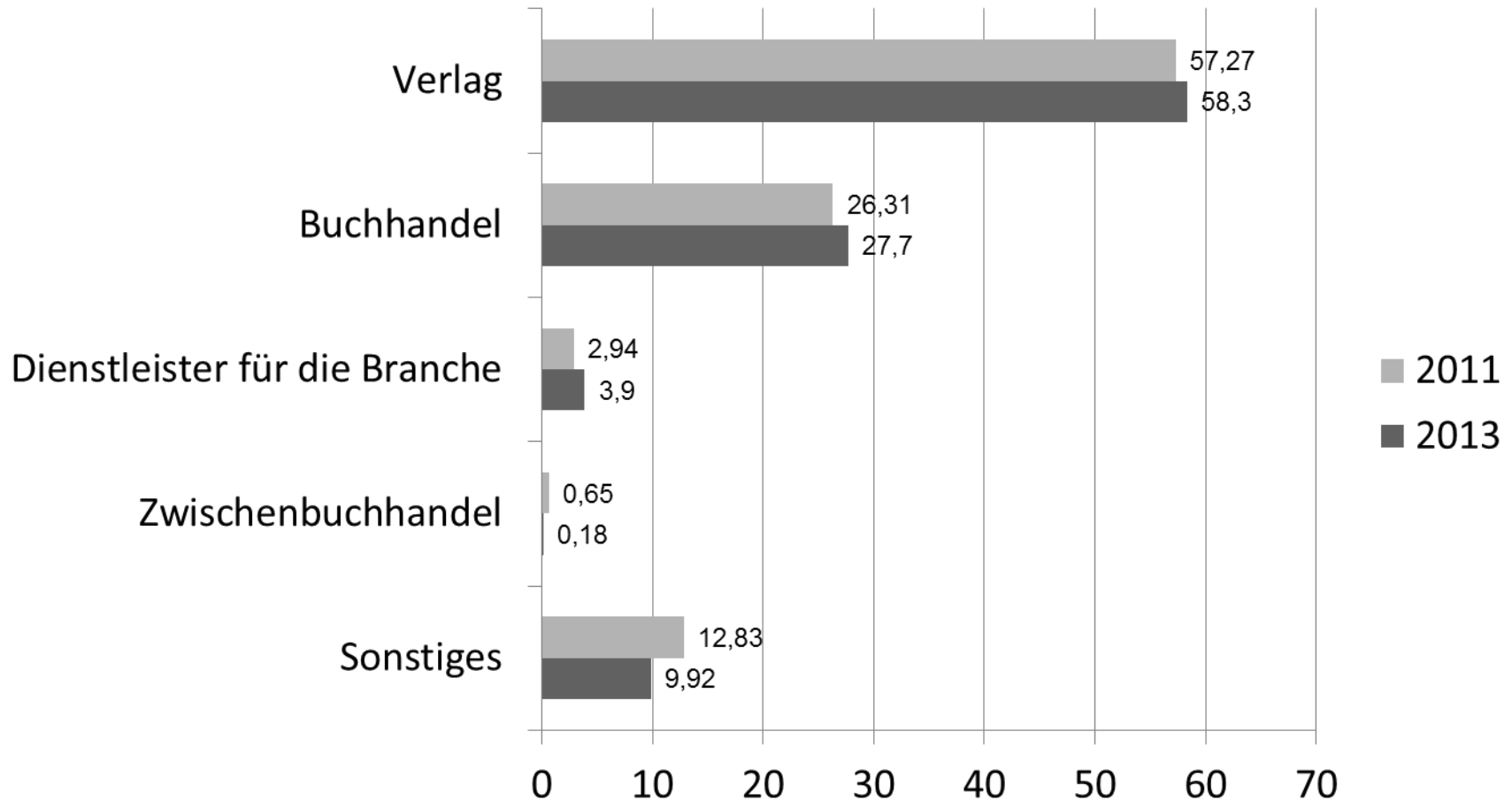
Umfragetool: Lime Survey

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?

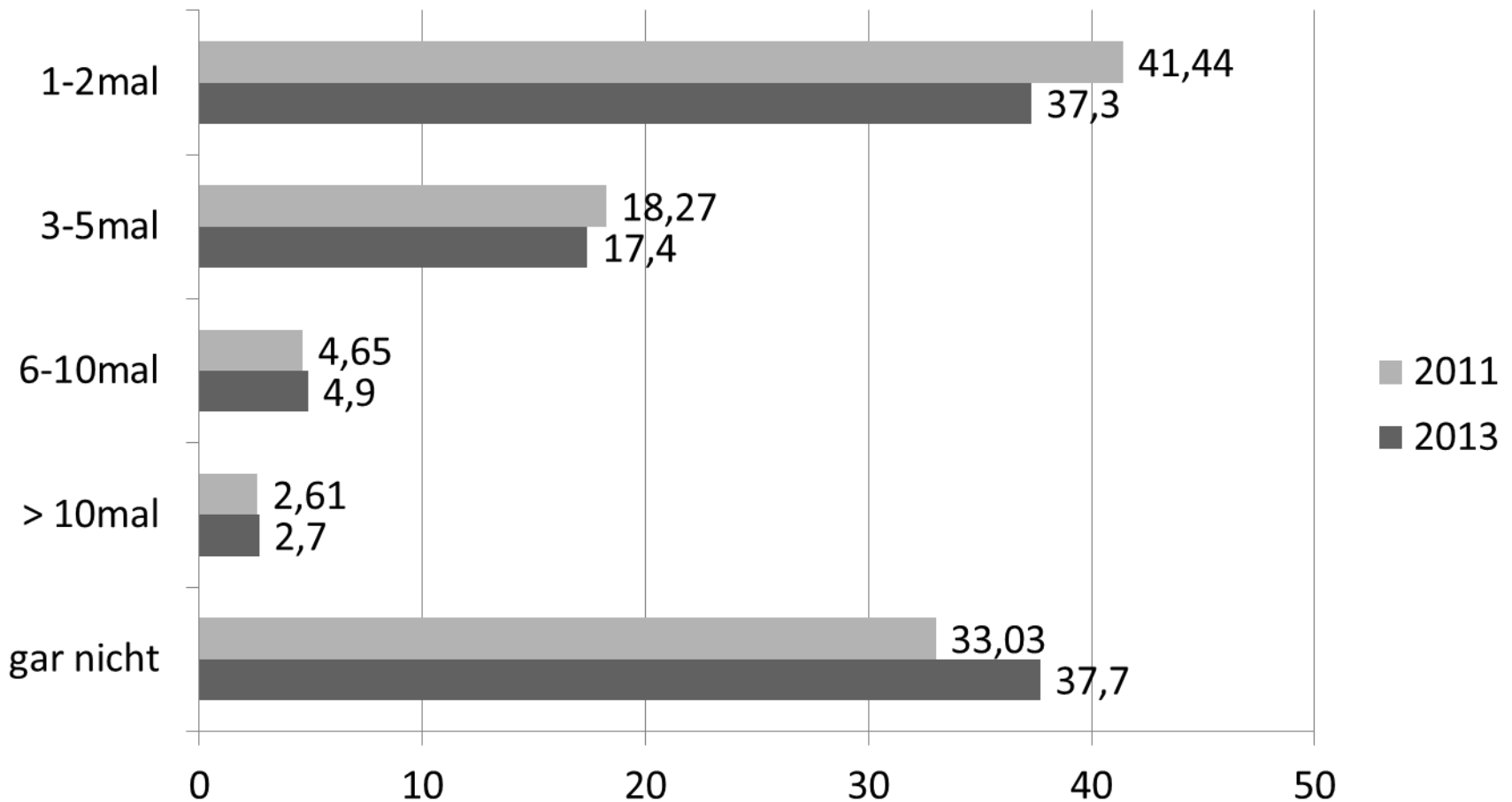


Angaben in Prozent

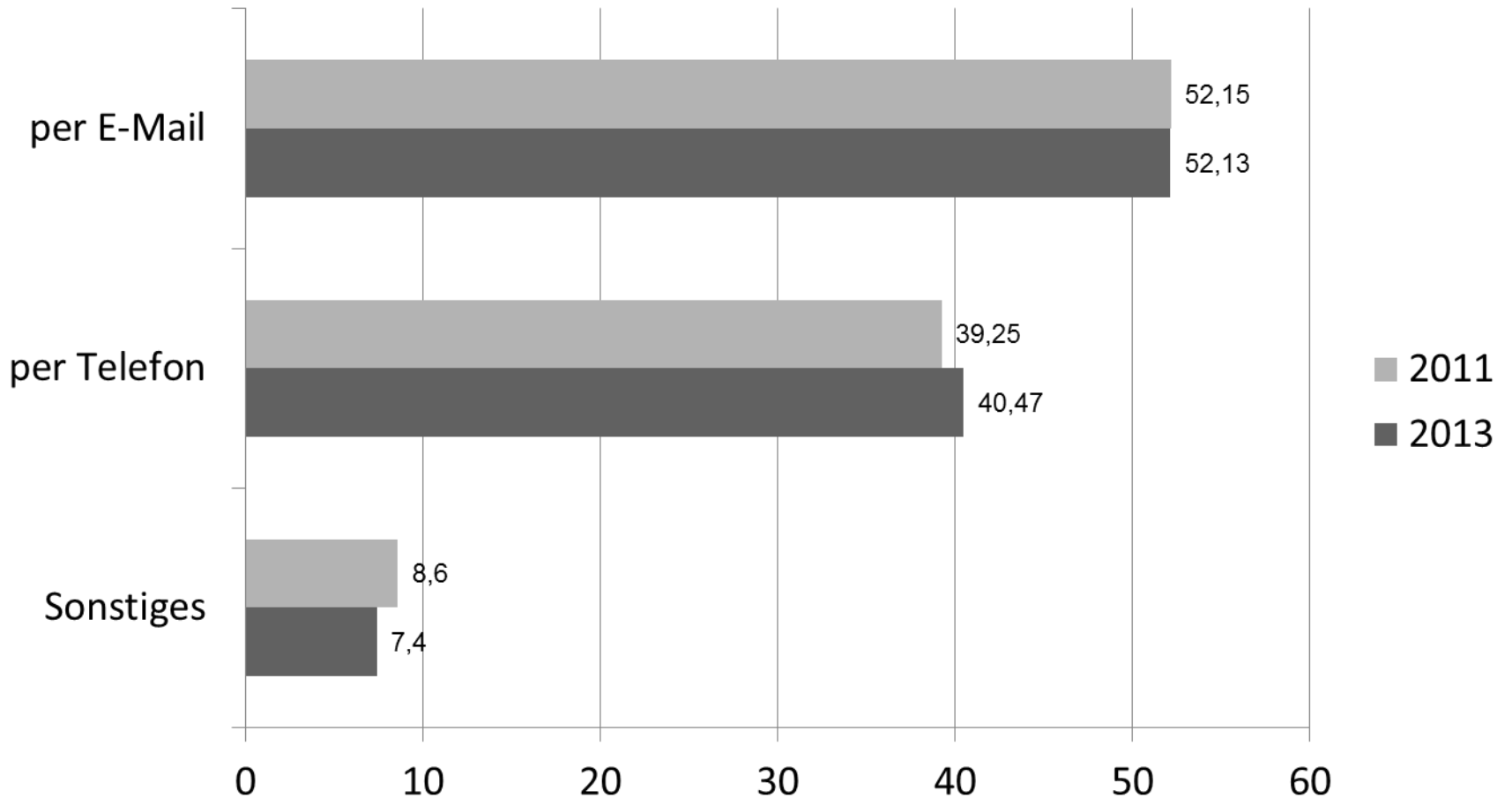
2011 n = 1.224 | 2013 n = 1.065



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)

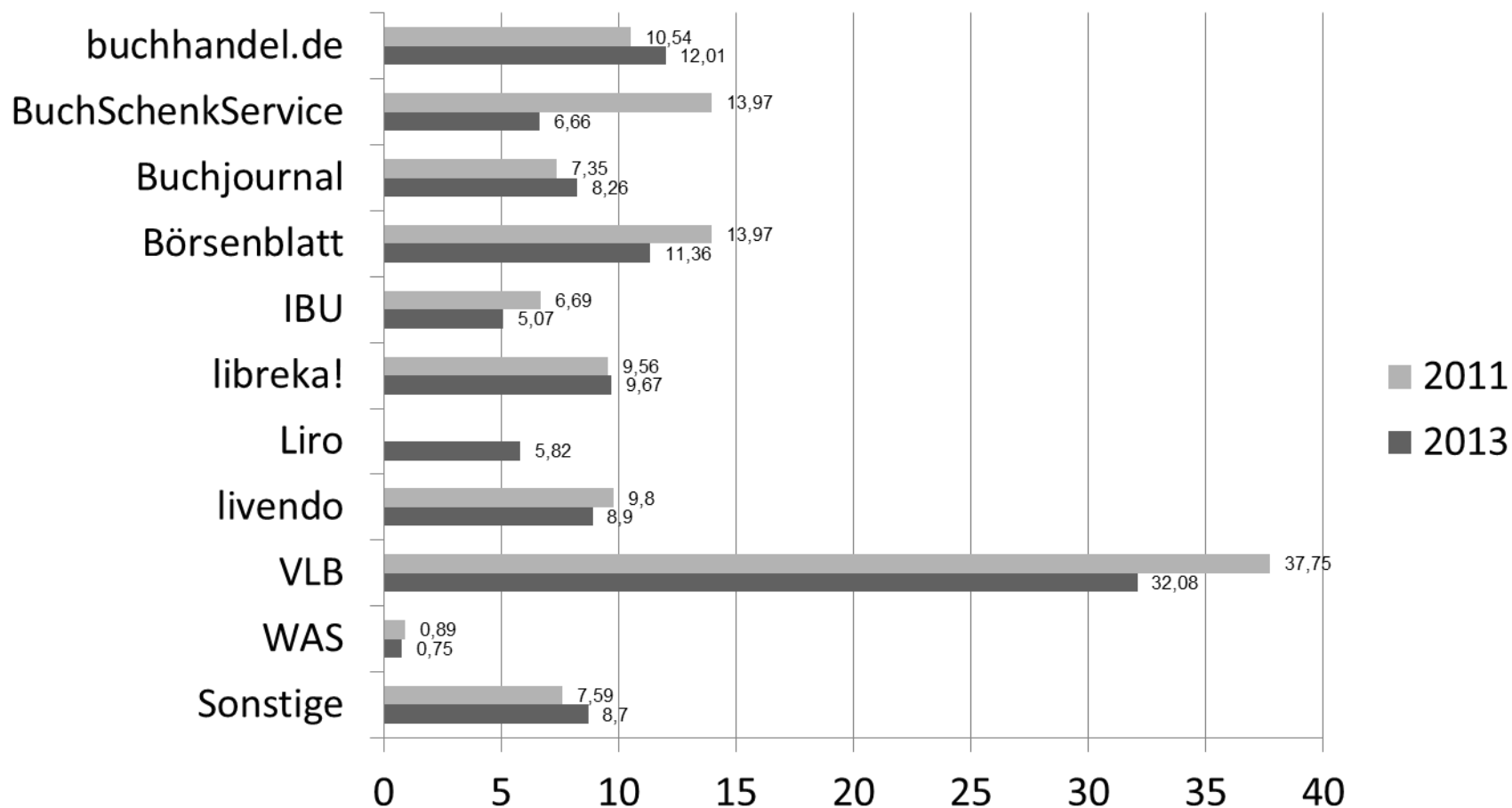


Angaben in Prozent

2011 n = 1.224 | 2013 n = 1.065



Um welche Produkte ging es dabei? (Mehrfachnennungen möglich)

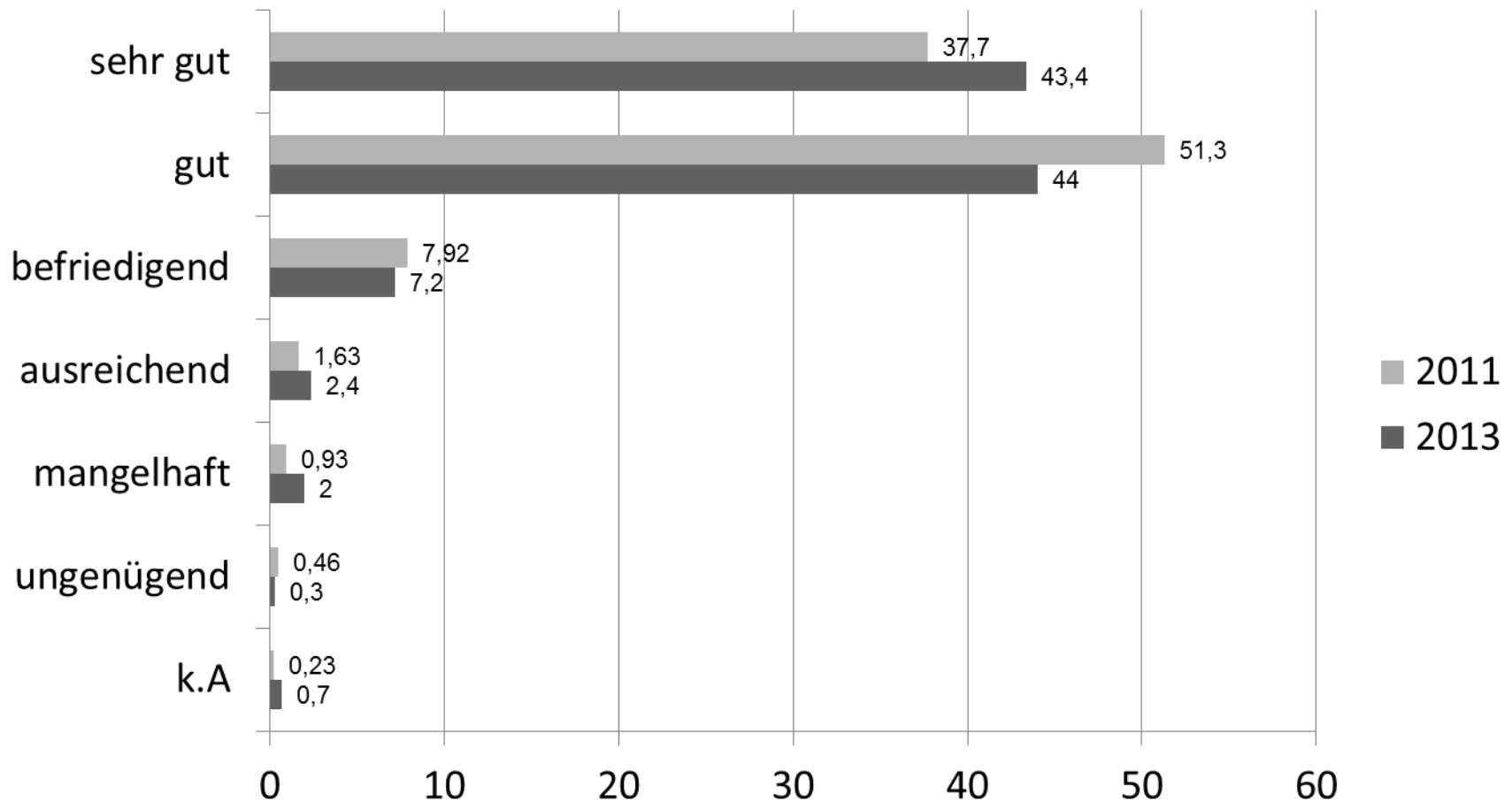


Angaben in Prozent

2011 n = 1.224 | 2013 n = 1.065



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

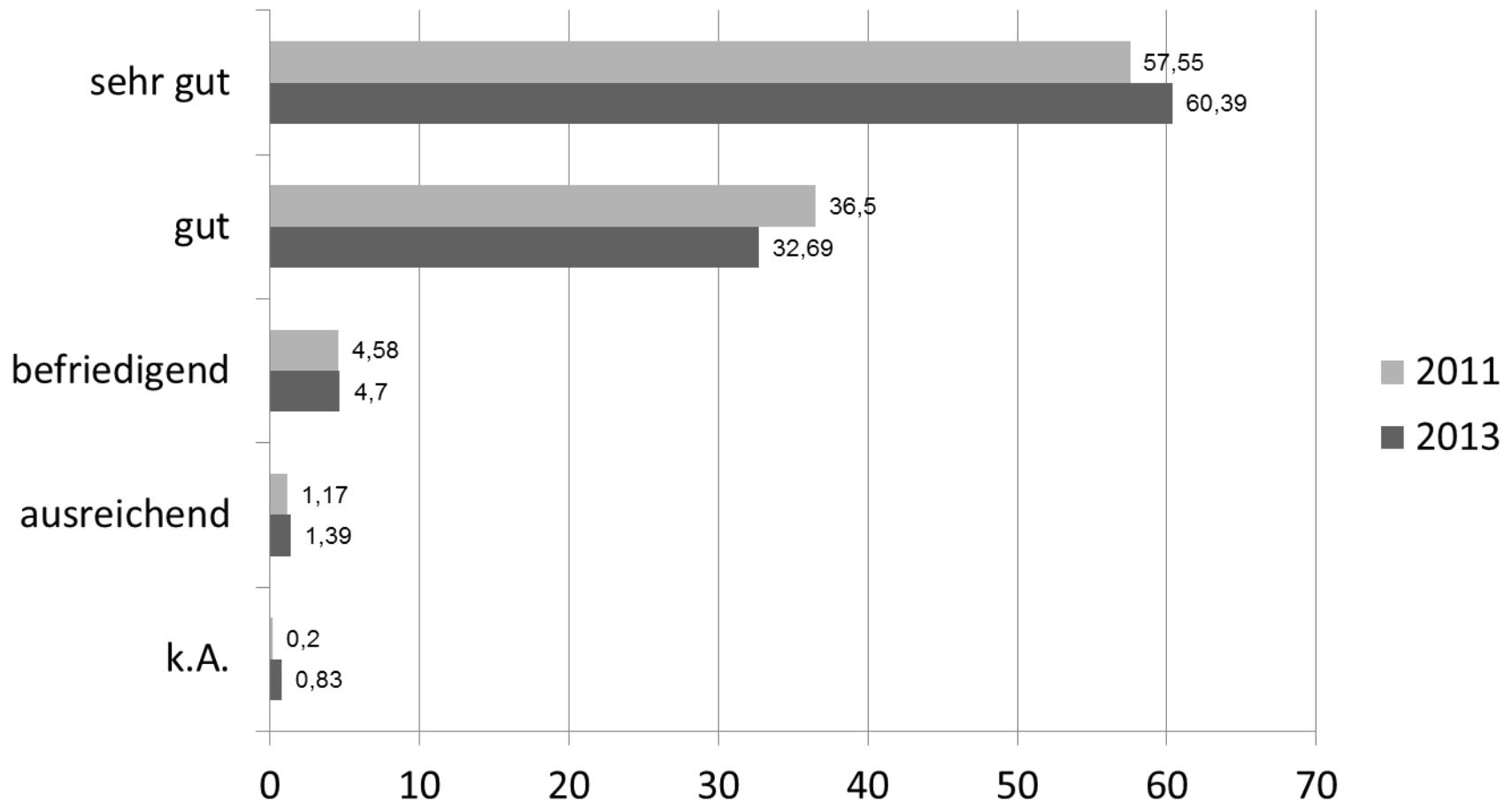


Angaben in Prozent

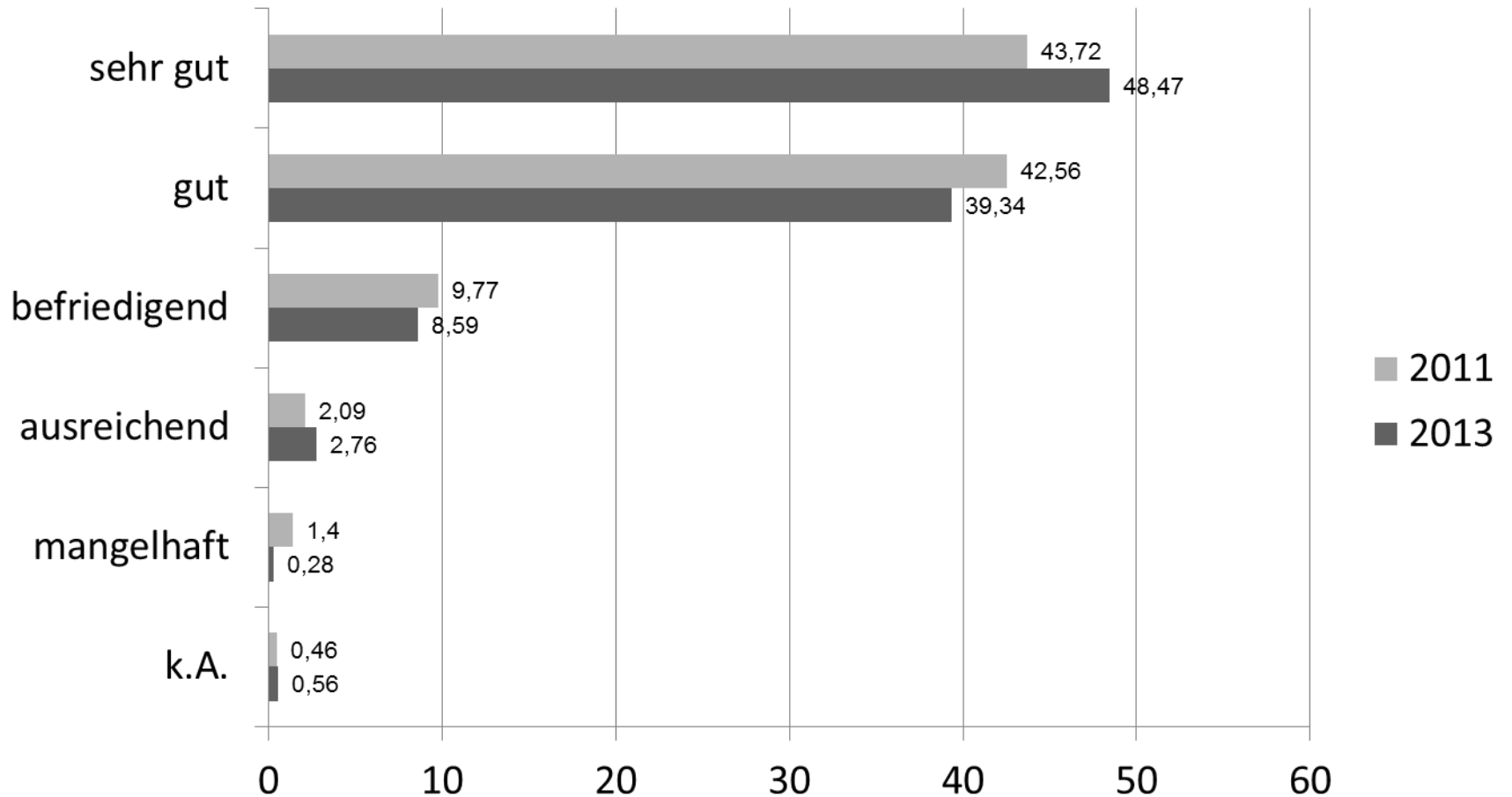
2011 n = 429 | 2013 n = 361



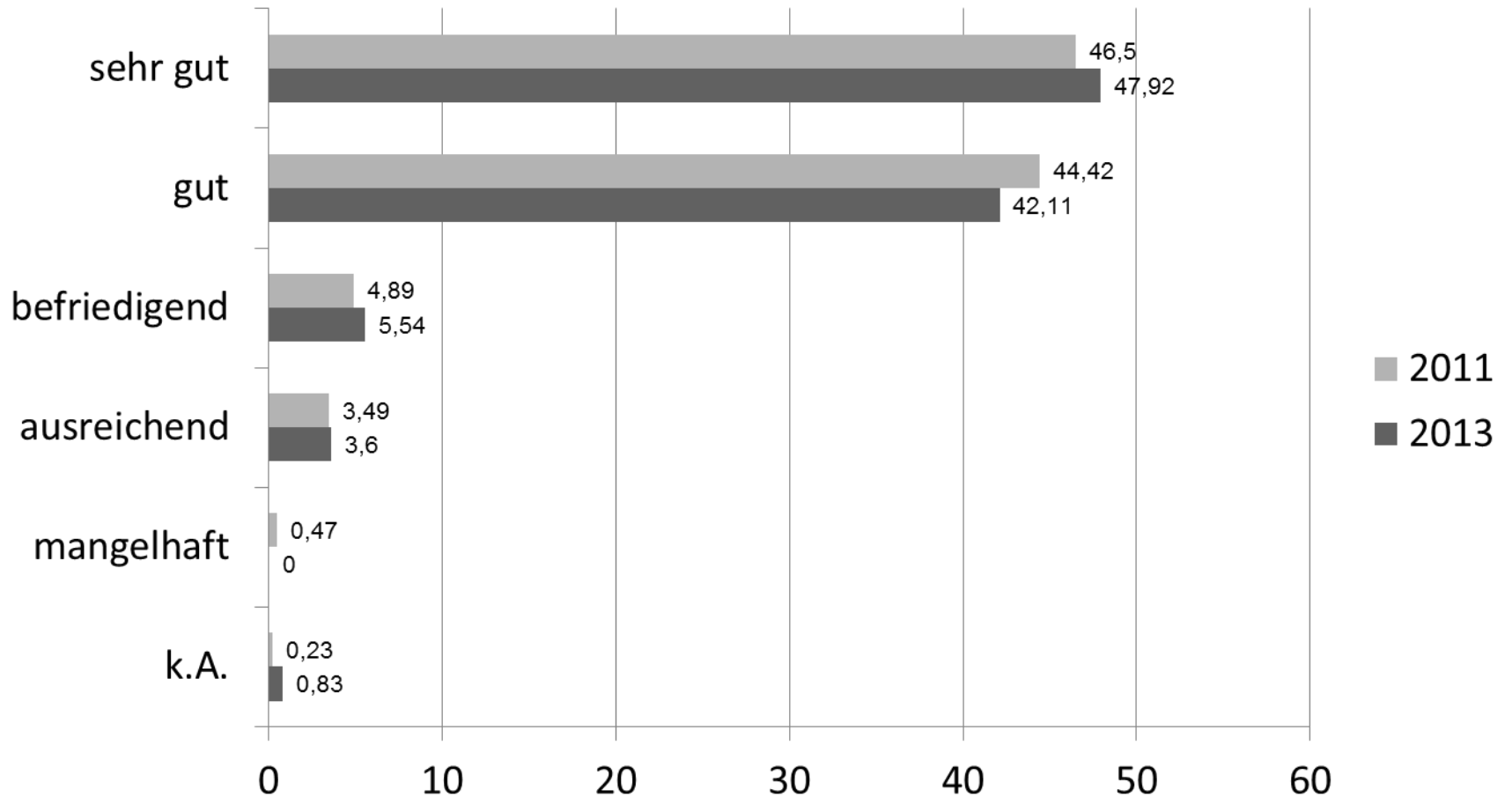
Sie haben die MVB telefonisch kontaktiert. Wie bewerten Sie die **Freundlichkeit der MVB-Mitarbeiter** am Telefon?



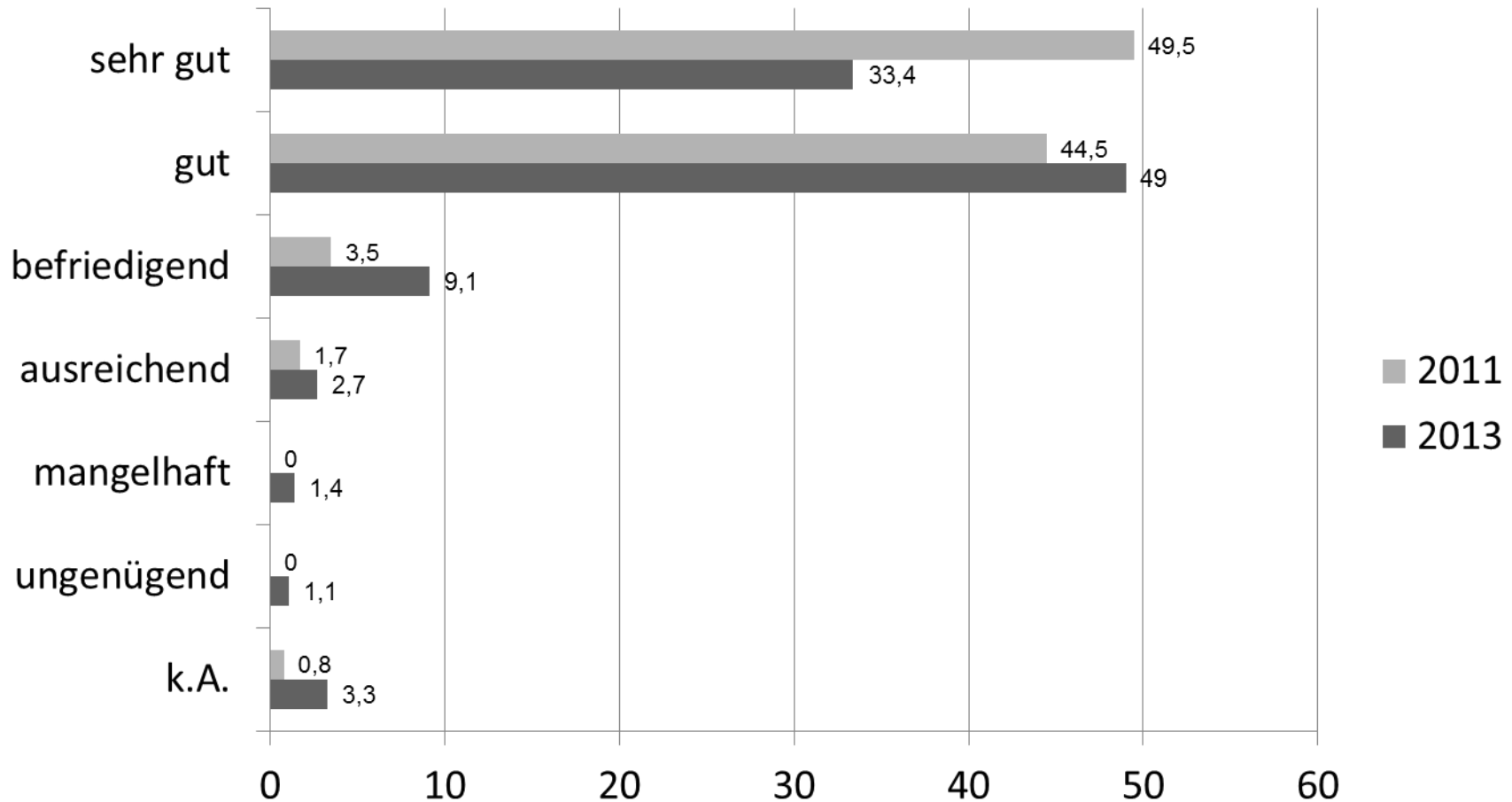
Sie haben die MVB telefonisch kontaktiert. Wie bewerten Sie **Kompetenz der Mitarbeiter am Telefon**? n=361



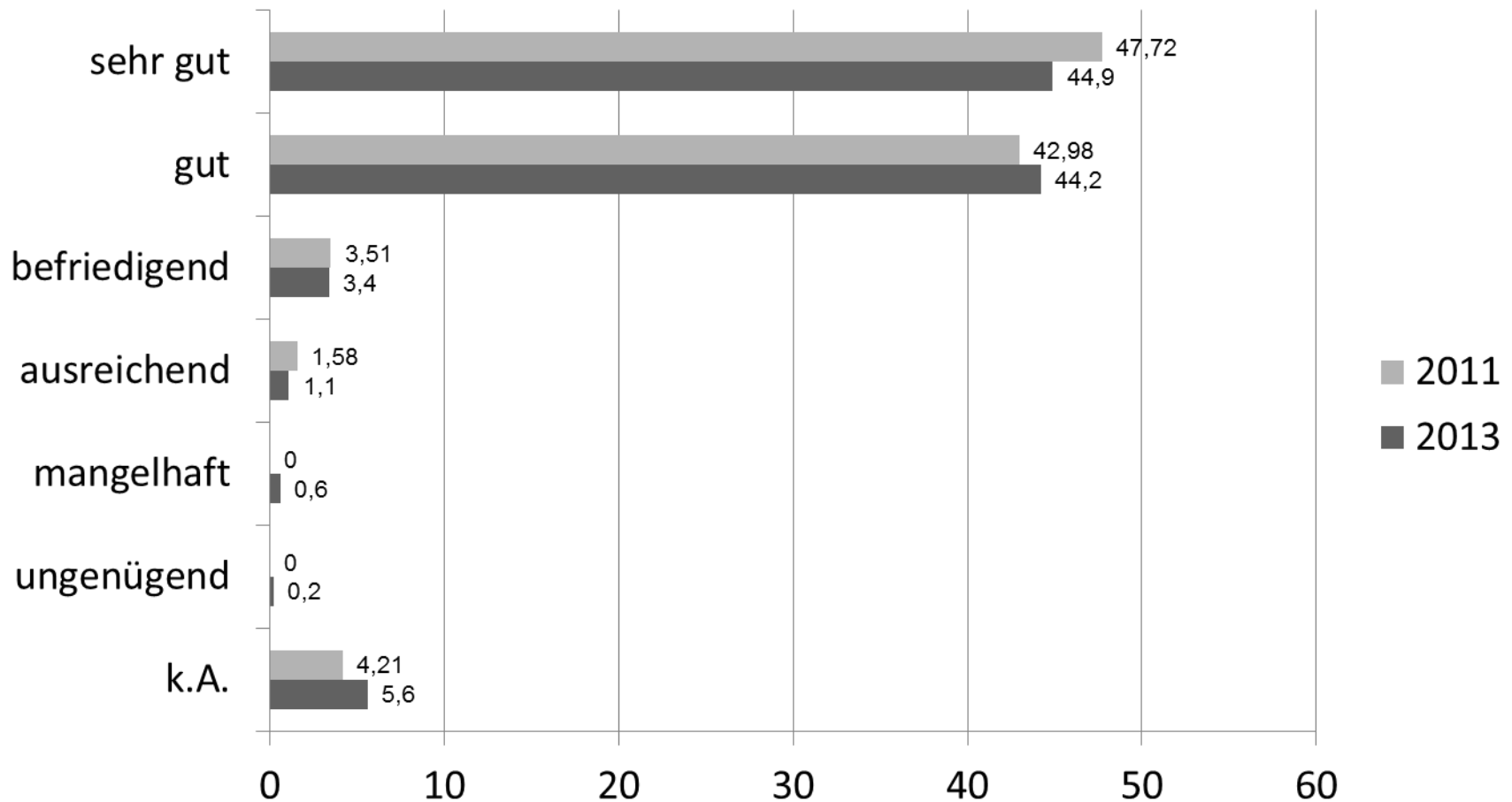
Sie haben die MVB telefonisch kontaktiert. Wie bewerten Sie den **Gesamteindruck am Telefon**?



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**?

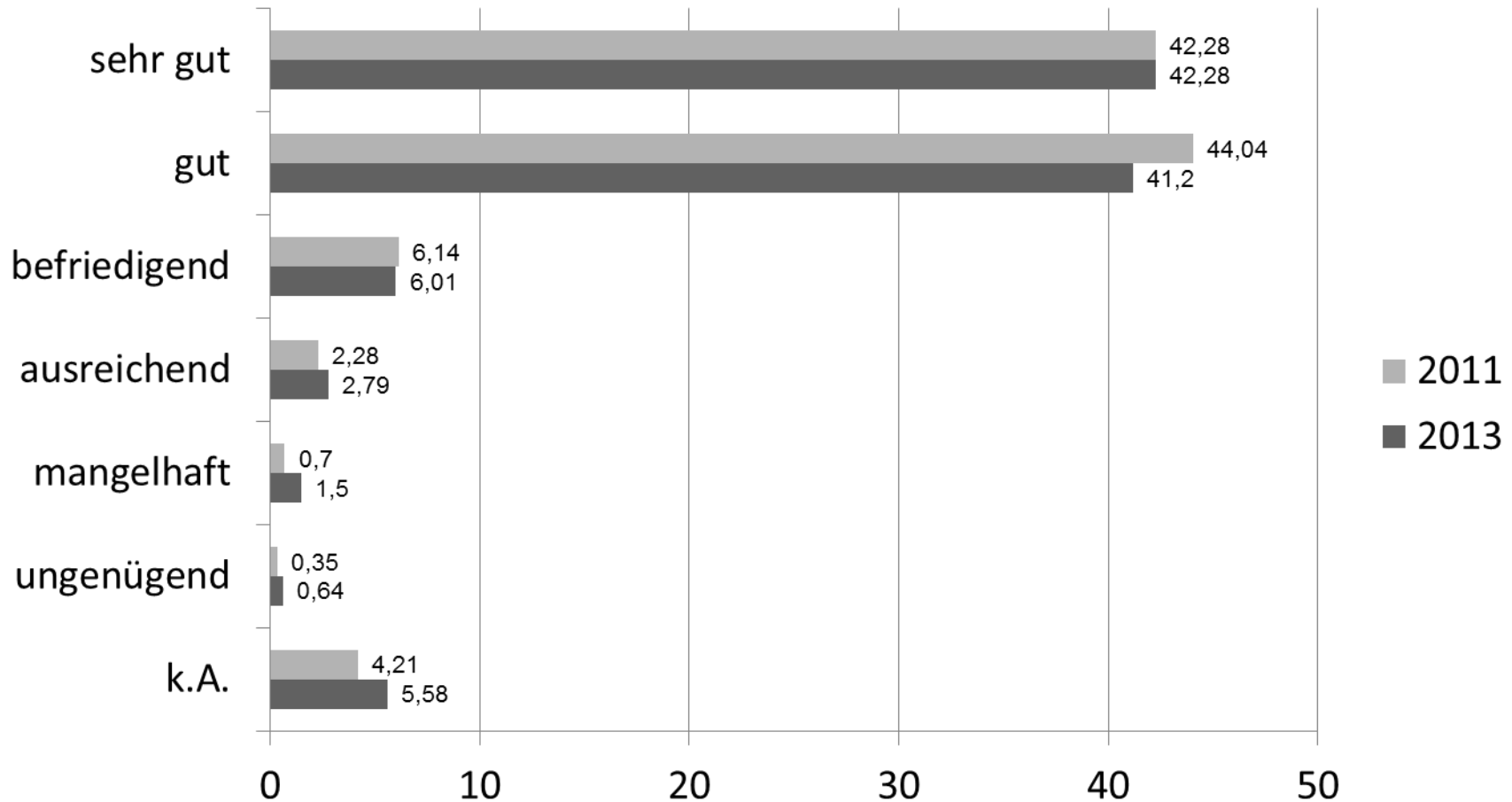


Angaben in Prozent

2011 n = 570 | 2013 n = 466



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

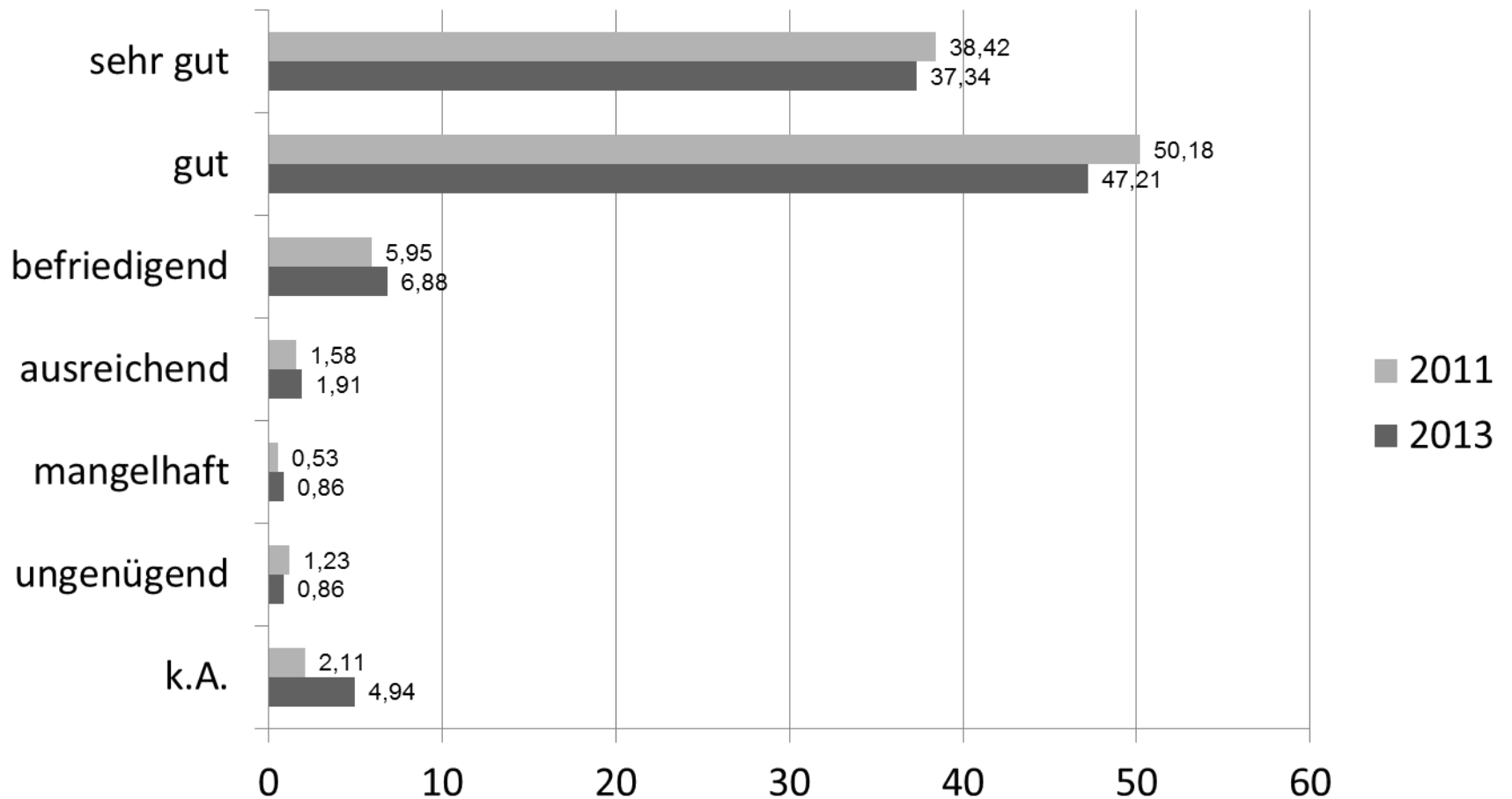


Angaben in Prozent

2011 n = 570 | 2013 n = 466



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

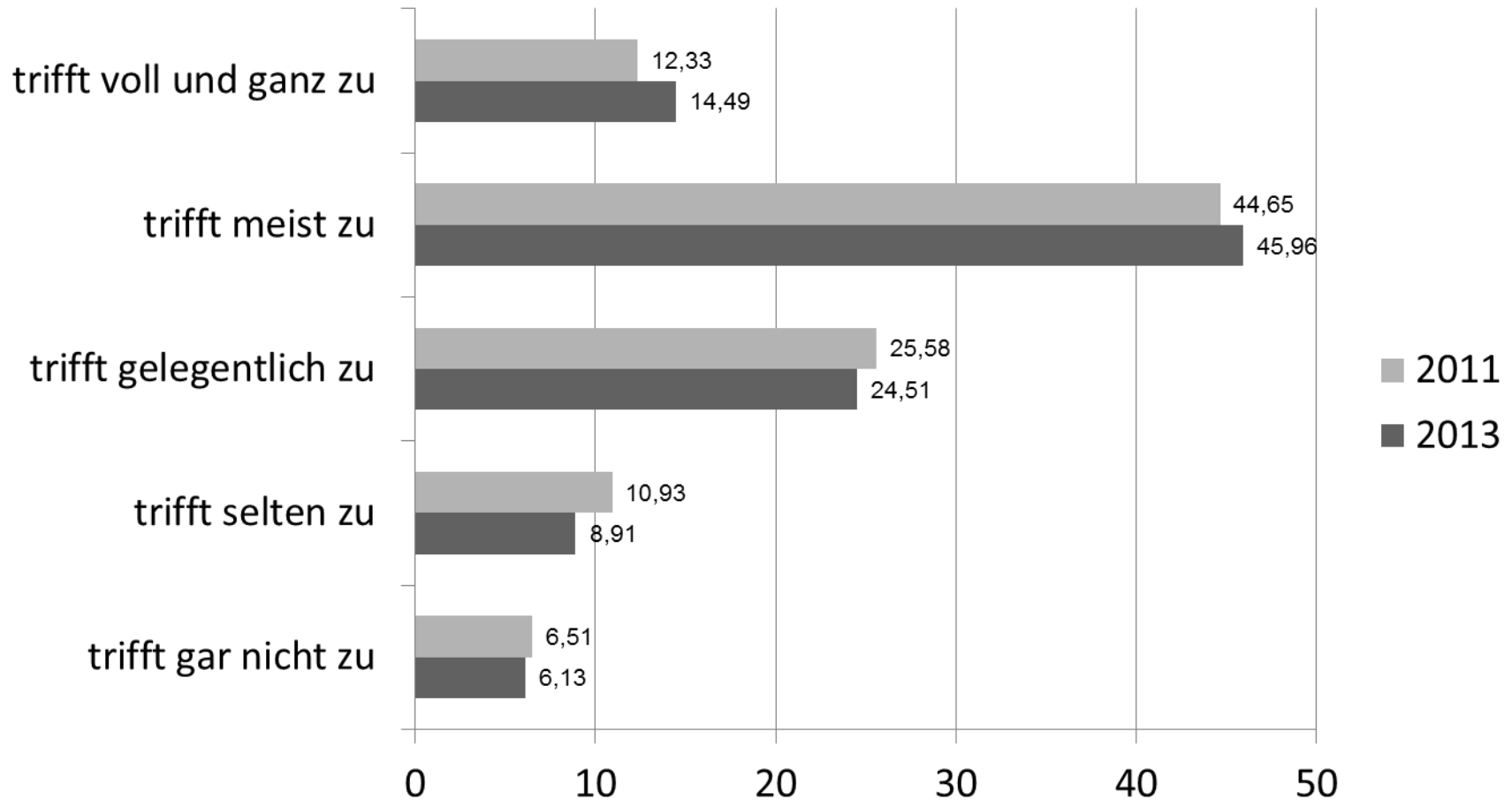


Angaben in Prozent

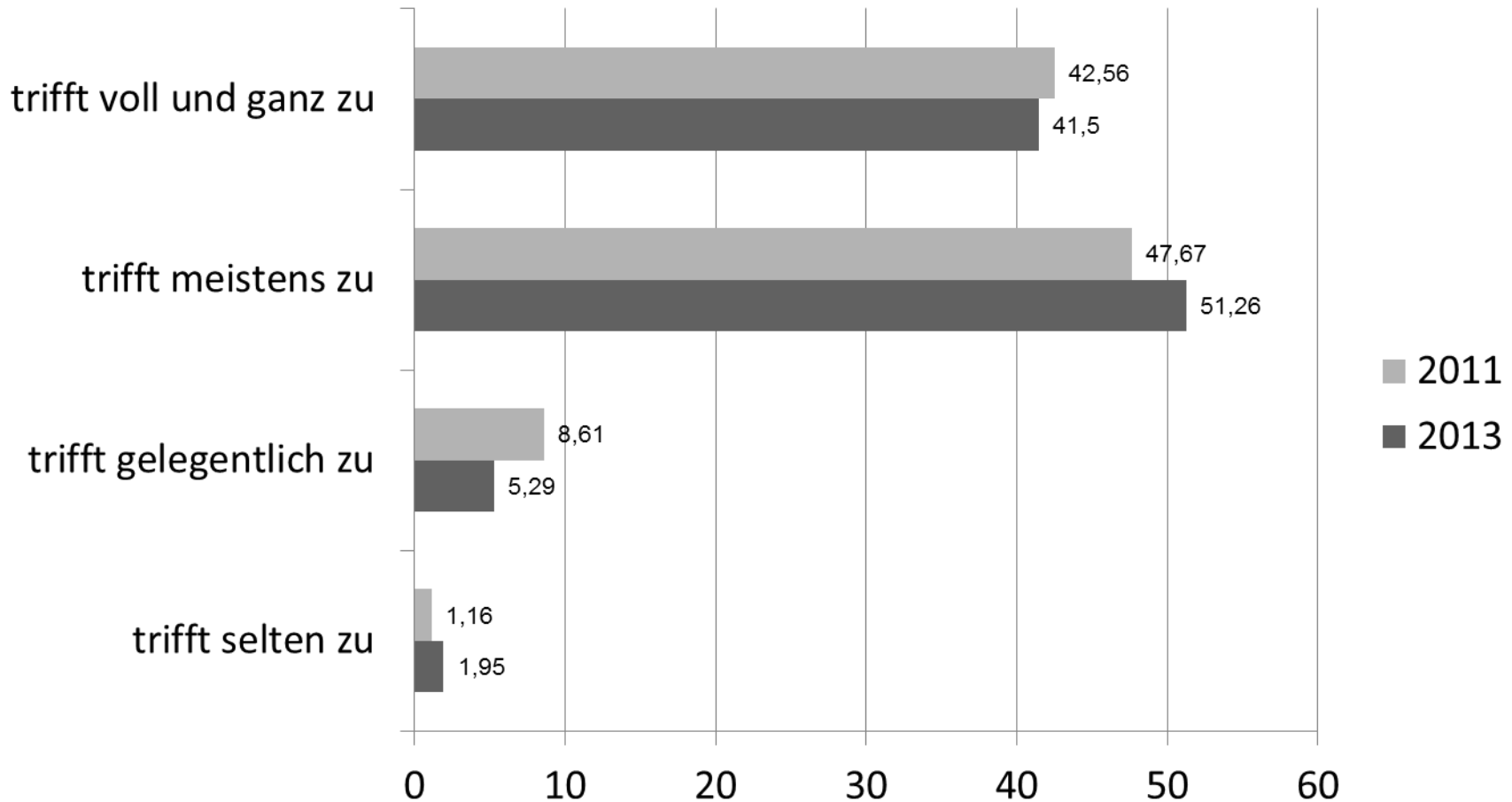
2011 n = 570 | 2013 n = 466



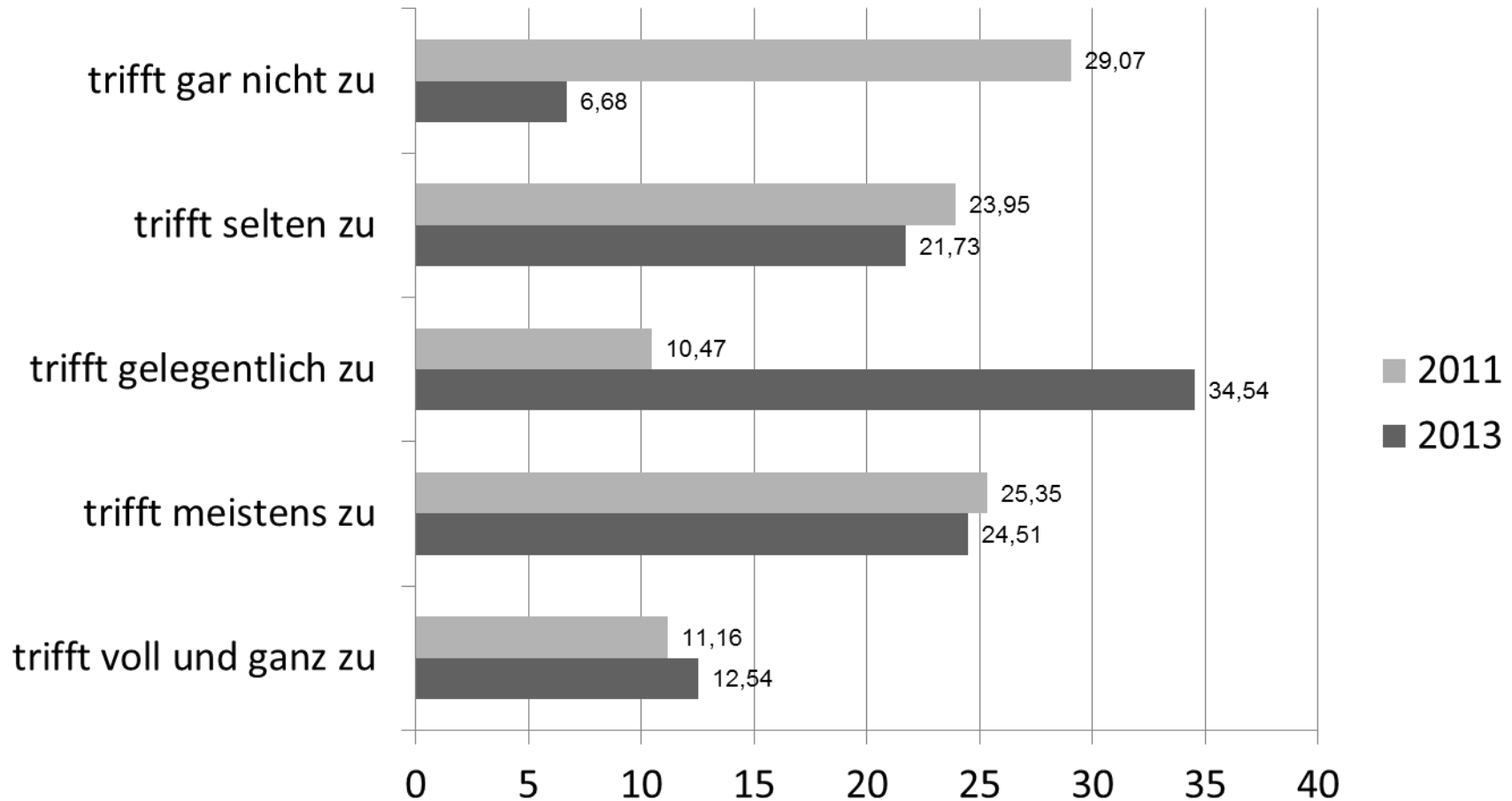
Ich weiß immer, an wen ich mich telefonisch bei der MVB wenden kann.



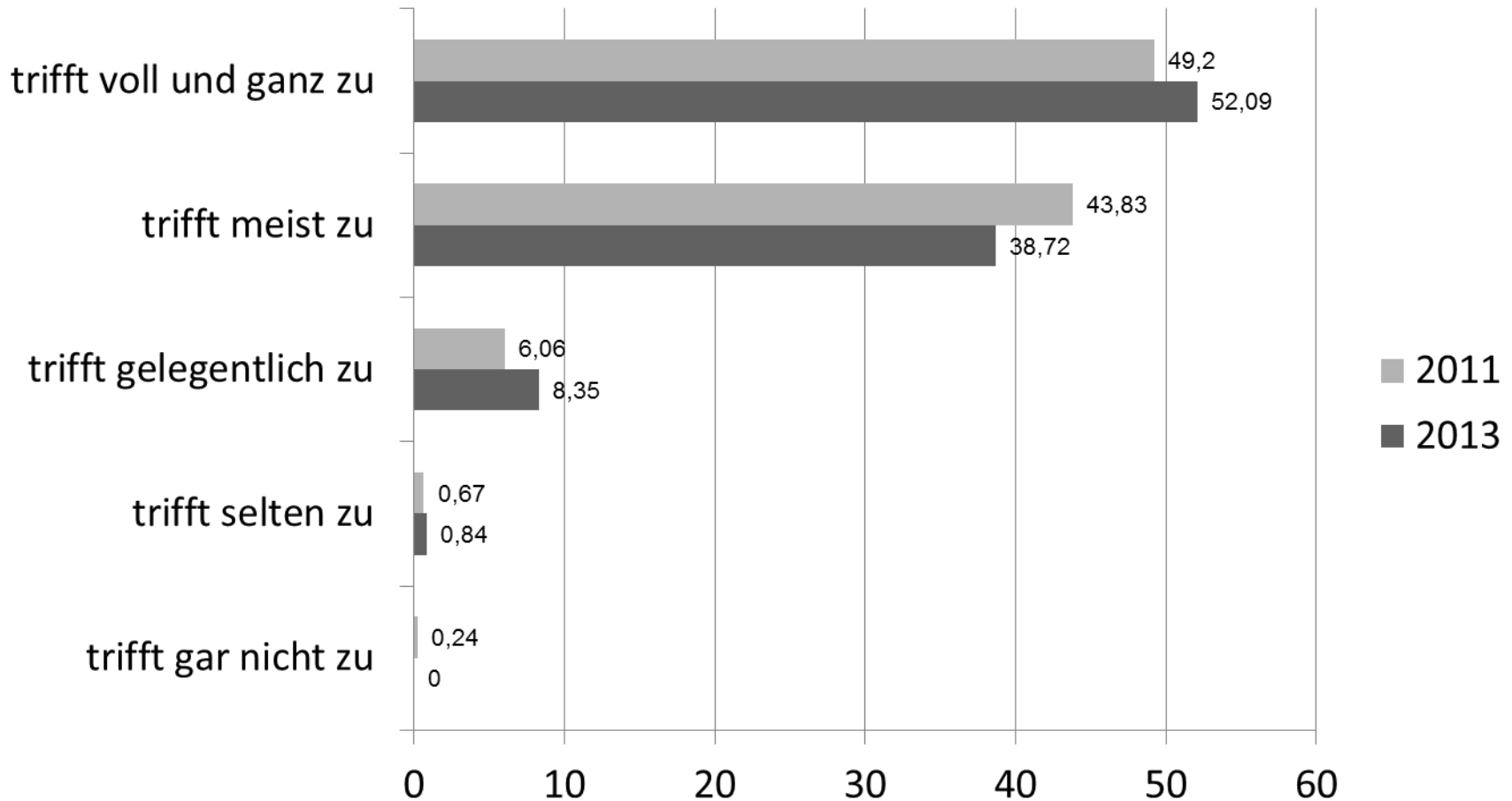
Die Mitarbeiter, die ich erreiche sind kompetent.



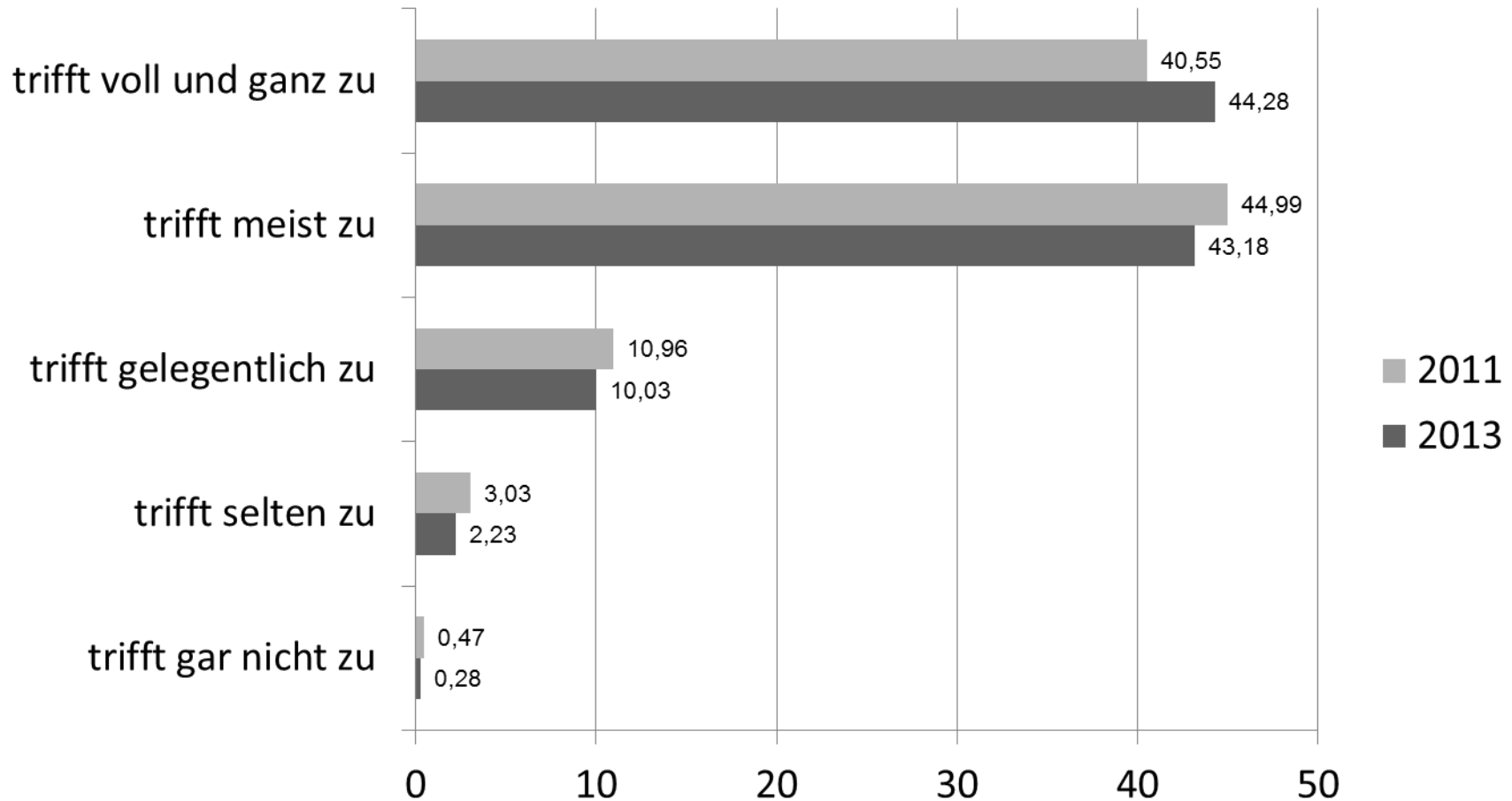
Häufig werde ich weiterverbunden, bis ich den richtigen Ansprechpartner habe.



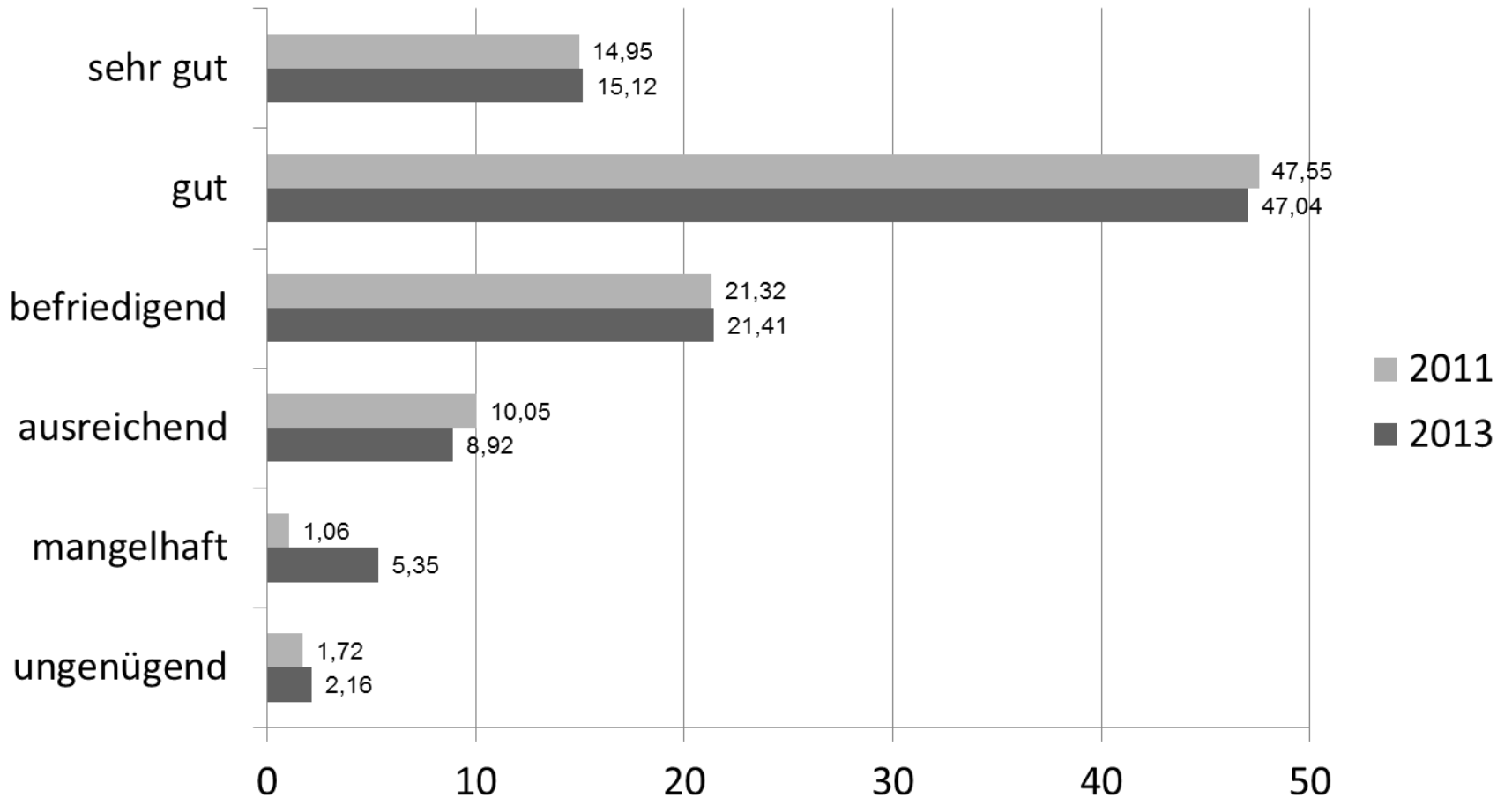
Die Mitarbeiter, mit denen ich spreche, sind engagiert und unterstützen mich bei meinen Anliegen.



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



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

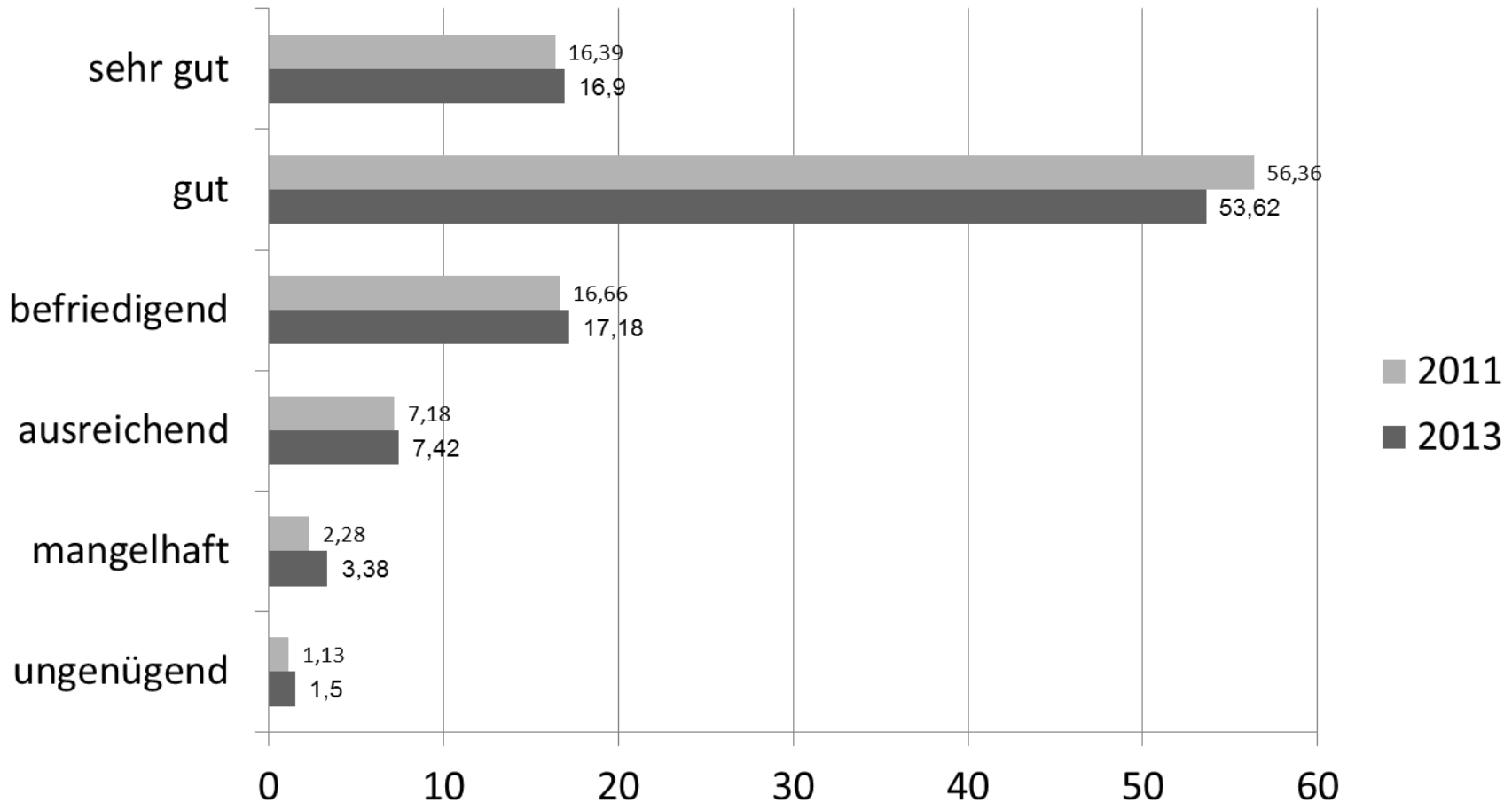


Angaben in Prozent

2011 n = 1.224 | 2013 n = 1.065



Wie empfinden Sie die Servicequalität der MVB insgesamt?

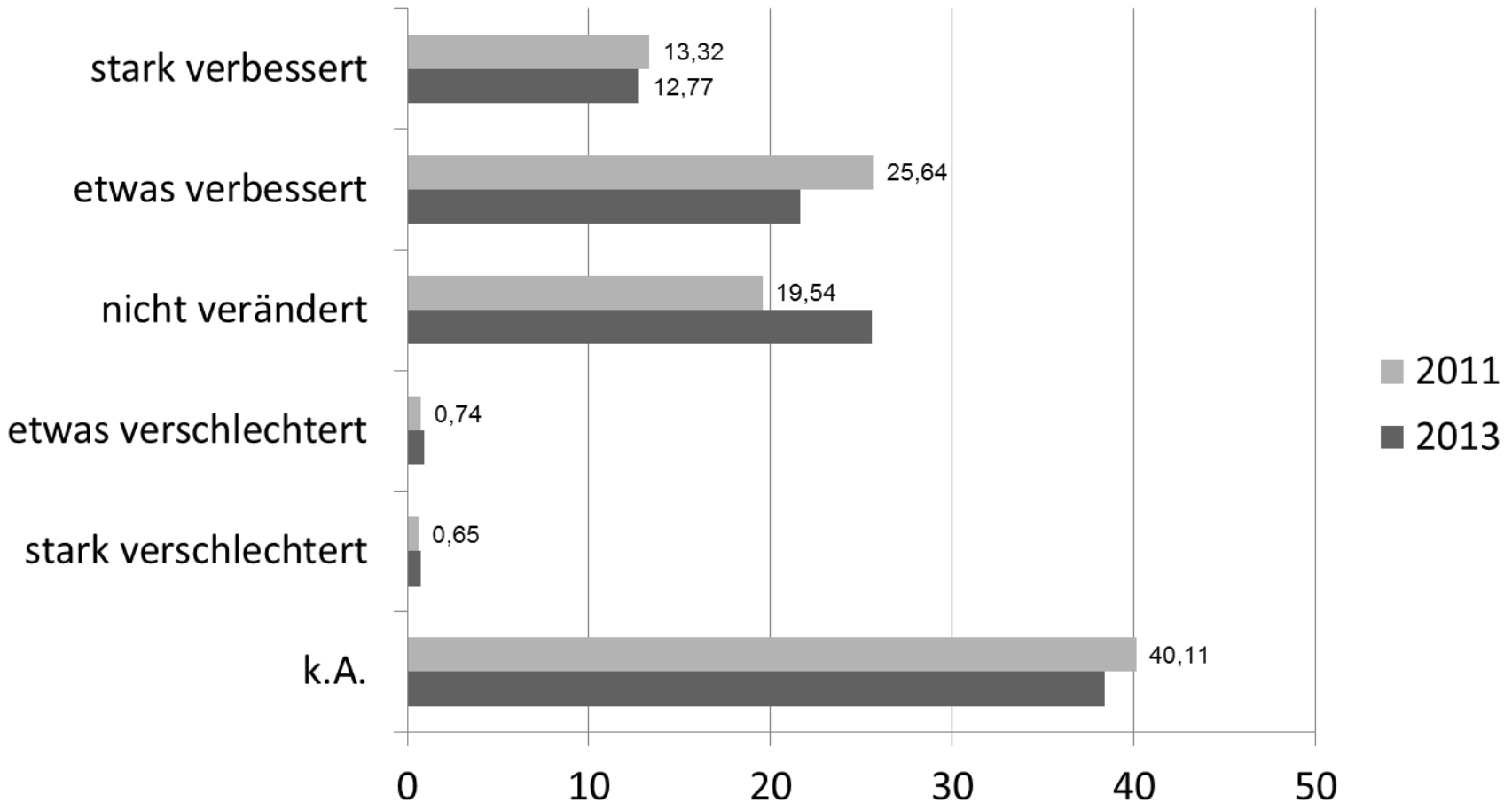


Angaben in Prozent

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

Abbildung Seite 1: Fotolia_18958837