

## Branchenstudie RECOMMENDER Banken

Die Branchenstudie im Auftrag des unabhängigen FMVÖ eröffnet Ihnen ein umfassendes Bild der Kundenmeinung über Ihr Unternehmen im Vergleich zu den größten österreichischen Banken und Versicherungen. Hier erfahren Sie, bei welchen Themenstellungen Ihr Institut führend ist!

Ihre Vorteile:

- **Objektiv** (FMVÖ als unabhängiger Auftraggeber)
- **Repräsentativ** (ca. 9.000 Kunden; 4.500 Telefoninterviews / 4.500 Online-Interviews)
- **Aktuell** (Durchführungszeitraum der Befragung: 1./ 2. Quartal 2016)

### Die Studie beinhaltet Antworten zu folgenden Themen:

- **Netpromoterscore (NPS) ®:**

(Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie "Hauptbank" einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?)

- Ergebnisse der Institute nicht nur gesamt, sondern auch gebrochen auf einzelne Zielgruppen (Altersklasse 31-60; Geschlecht, Bildungsniveau; Region)
- Ergebnisse der Institute hinsichtlich Haupt- und Nebenkunden
- Ergebnisse der Institute im Vergleich zu den Vorjahren

- **Gesamtzufriedenheit:**

(Wie zufrieden sind Sie mit "Hauptbank" insgesamt? Welche Schulnote würden Sie vergeben?)

Unterschiede zum Ergebnis des NPS ®; Vergleich der Institute; Zeitreihe

- **Bewertung der einzelnen Sparten**

(Wie zufrieden sind Sie bei Ihrer Hauptbankverbindung mit der Kompetenz der Spar-, Kredit-, Wertpapier-, Wohnbaufinanzierungs-, Pensionsvorsorge-Beratung)

Ergebnisse Ihres Instituts im Vergleich zu den Hauptmitbewerbern und dem Gesamtmarkt

- **Bewertung des Preis/Leistungsverhältnisses**

- **Beratungsleistung:**

- Hat der Berater im letzten Jahr ein umfassendes Beratungsgespräch mit dem Kunden geführt?
- Wie erfolgte dafür die Kontaktaufnahme zum Kundenbetreuer?
- Wie lange hat dieses Gespräch gedauert?
- Wie zufrieden war der Kunde mit dem Beratungsgespräch?

Die jeweiligen Ergebnisse Ihres Instituts im Vergleich zu den Hauptmitbewerbern und dem Gesamtmarkt  
Unterschiede in den Ergebnissen hinsichtlich Haupt- und Nebenkunden

- **Kundenvertrauen**

(Wie sehr vertrauen Sie Ihrer Hauptbankverbindung? Skala 0-10)

### Preis:

Branchenstudie – individuell erstellter Berichtsband (ca. 60 Seiten gebunden bzw. digital) inklusive Ergebnisbesprechung mit oder Präsentation durch den Studienleiter vor Ort

**Preis für Nicht- FMVÖ-Mitglieder:** Euro 4.620,- (inkl. Umsatzsteuer)

**Subskriptionspreis für FMVÖ-Mitglieder:** Euro 3.300,- (inkl. Umsatzsteuer)

Bestellung per email an: robert.sobotka@telemark.-marketing.com

### Haben Sie Fragen zur Studie?

MMag.Robert Sobotka, MBA / TELEMARK MARKETING

Tel.: 01-892-85-85 bzw. e-mail: robert.sobotka@telemark-marketing.com