

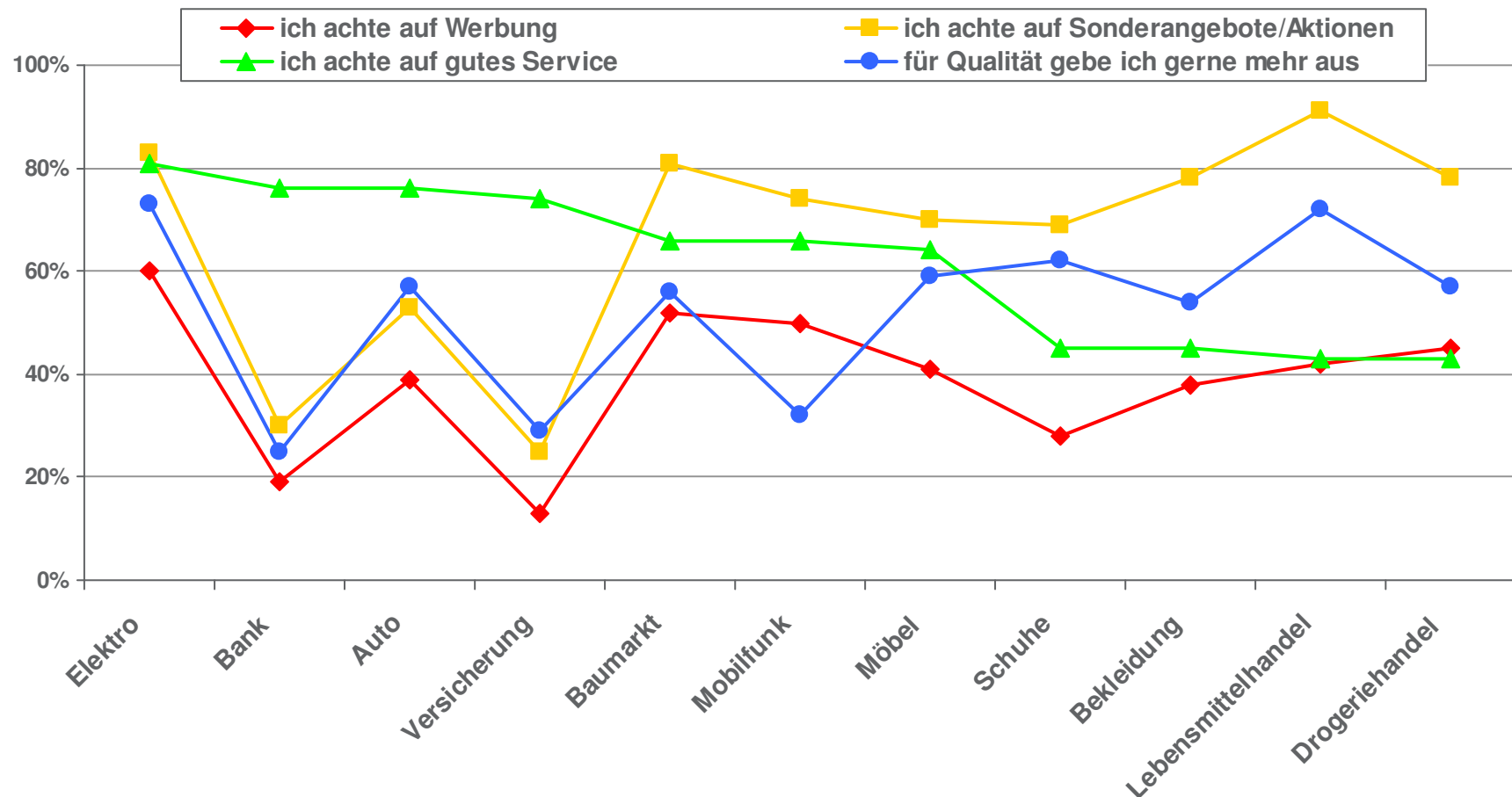
Presseaussendung

Servicequalität

nielsen



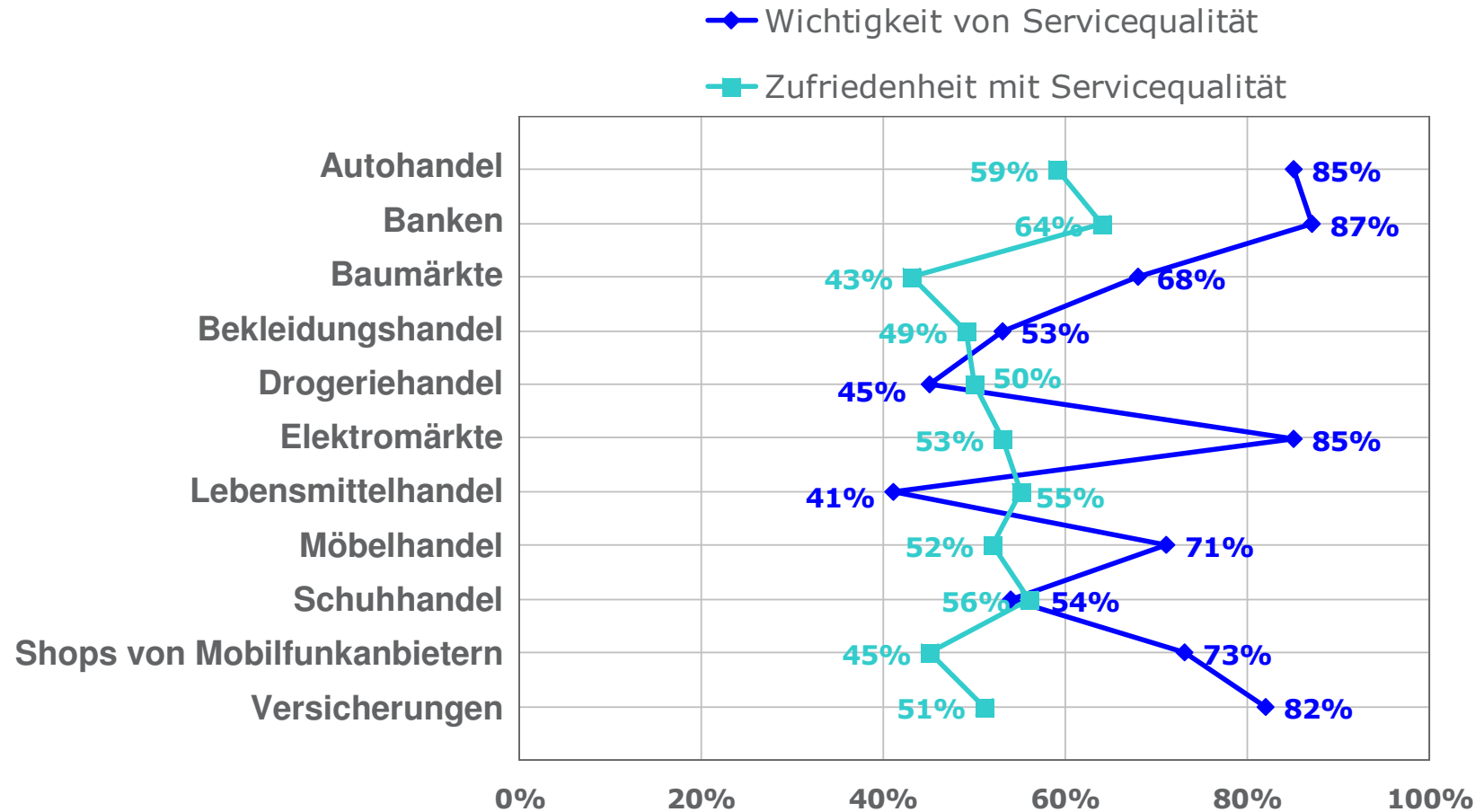
Die Rolle von Servicequalität im Kaufentscheidungsprozess



Beim Kauf von Produkten in folgenden Branchen ...

Quelle: Nielsen Online Befragung, n=1.175, österreichweit, repräsentativ ab 14 Jahre, Erhebungszeitraum: November 2006

Servicequalität: Wichtigkeit vs. Zufriedenheit



Darstellung: Werte 1 + 2 (sehr wichtig + eher wichtig bzw. sehr zufrieden + eher zufrieden)

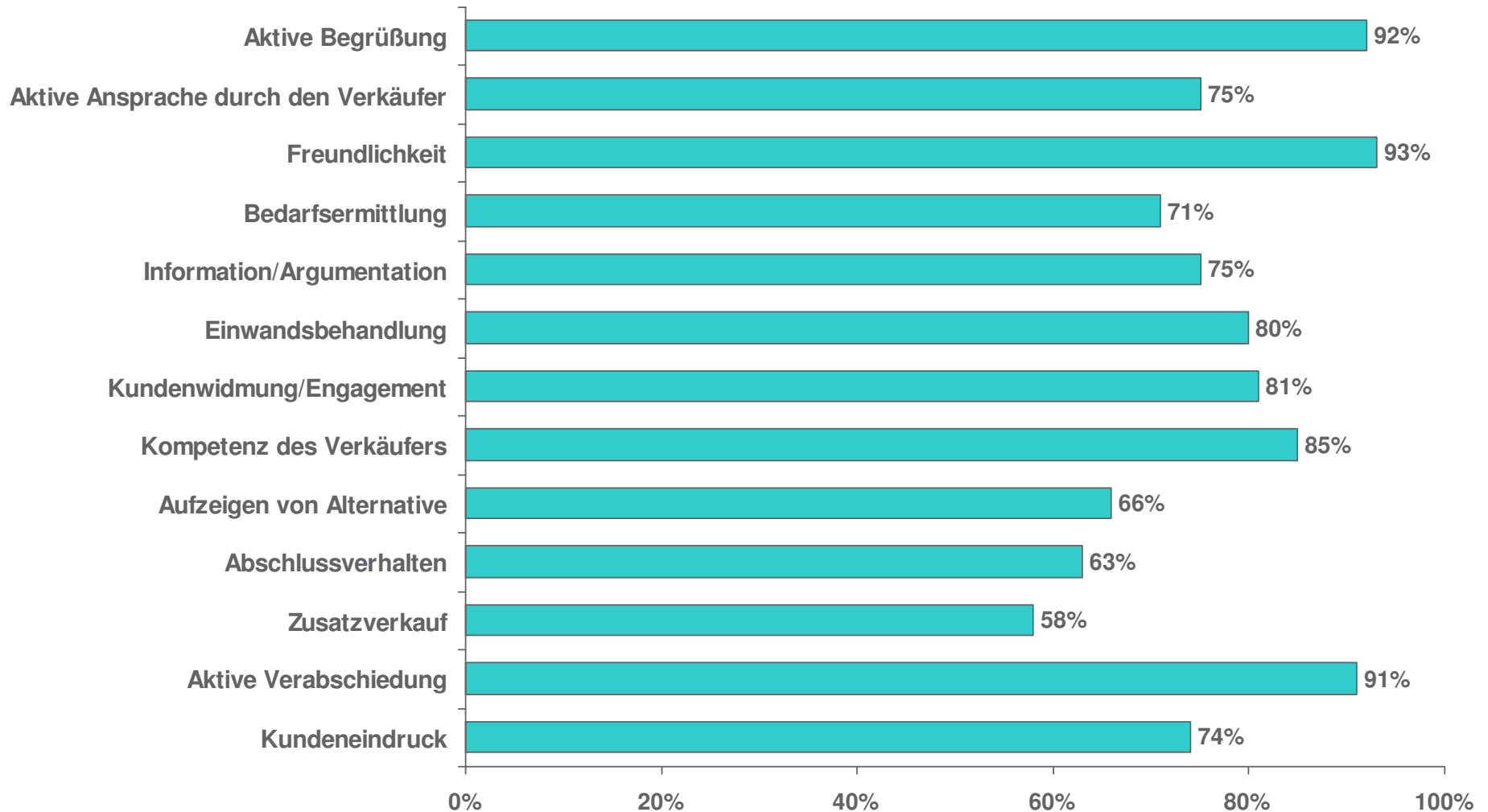
Wie wichtig ist Ihnen ein gutes Service in den folgenden Geschäften? (Skala von 1 sehr wichtig bis 5 sehr unwichtig)

Und wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität in den verschiedenen Arten von Geschäften? (Skala von 1 sehr zufrieden bis 5 sehr unzufrieden)

Quelle: Nielsen Online Befragung, n=1.175, österreichweit, repräsentativ ab 14 Jahre, Erhebungszeitraum: November 2006

Servicequalität in Österreich – Status 2006

Durchschnitt über alle erhobenen Branchen



Quelle: Nielsen Mystery Shopping Studien 2006 (15.000 Mystery Shoppings)

nielsen

• • • • • • • •