

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
1. Media Markt					
Total	634	64,7%	54,7%	78,8%	66,1%
männlich		64,2%	53,0%	76,1%	
weiblich		65,2%	56,6%	81,8%	
Alter					
18-25 Jahre		57,2%	61,6%	86,7%	
26-35 Jahre		57,0%	54,0%	78,0%	
36-45 Jahre		72,4%	59,8%	79,9%	
über 45 Jahre		65,6%	50,3%	76,0%	
2. Elektro Schweiss					
Total	151	84,8%	72,3%	50,0%	69,0%
männlich		86,9%	71,2%	46,9%	
weiblich		83,0%	73,2%	52,4%	
Alter					
18-25 Jahre		66,7%	66,7%	33,4%	
26-35 Jahre		63,6%	36,4%	36,4%	
36-45 Jahre		78,9%	65,8%	44,8%	
über 45 Jahre		90,6%	79,6%	54,9%	
3. EP: Fernsehhaus Dreilich					
Total	67	89,6%	89,6%	53,7%	77,6%
männlich		88,8%	88,9%	44,4%	
weiblich		90,0%	90,0%	60,0%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 2	Nennungen	
26-35 Jahre		66,6%	66,6%	22,2%	
36-45 Jahre		92,3%	92,3%	53,9%	
über 45 Jahre		95,4%	95,4%	60,4%	

Z u s a m m e n f a s s u n g

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Ton & Bild Kobler					
Total	98	88,8%	85,7%	56,4%	77,0%
männlich		88,2%	86,4%	56,5%	
weiblich		89,8%	84,6%	56,4%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 4	Nennungen	
26-35 Jahre		82,6%	91,3%	56,5%	
36-45 Jahre		95,0%	85,0%	55,0%	
über 45 Jahre		90,2%	84,3%	60,8%	
5. Expert Technoland					
Total	222	90,1%	80,6%	88,5%	86,4%
männlich		92,6%	85,3%	89,0%	
weiblich		86,0%	73,2%	87,8%	
Alter					
18-25 Jahre		87,6%	84,4%	71,9%	
26-35 Jahre		77,1%	60,0%	91,4%	
36-45 Jahre		88,4%	78,9%	89,6%	
über 45 Jahre		96,1%	87,4%	92,2%	

B r a n c h e n f a z i t

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 92 Geschäfte aus 11 Branchen: 82,3%
- über die 5 untersuchten Elektro-/Elektronikgeschäfte: 83,6%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 5 untersuchten Elektro-/Elektronikgeschäfte: 76,6%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 5 untersuchten Elektro-/Elektronikgeschäfte: 65,5%

N (Elektro-/Elektronikgeschäfte) = 758 von N (Gesamt)= 911

Ranking der 5 untersuchten Elektro-/Elektronikgeschäfte anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Expert Technoland	90,1%	1. EP: Dreilich	89,6%	1. Expert Technoland	88,5%
2. EP: Dreilich	89,6%	2. Ton & Bild Kobler	85,7%	2. Media Markt	78,8%
3. Ton & Bild Kobler	88,8%	3. Expert Technoland	80,6%	3. Ton & Bild Kobler	56,4%
4. Elektro Schweiss	84,8%	4. Elektro Schweiss	72,3%	4. EP: Dreilich	53,7%
5. Media Markt	64,7%	5. Media Markt	54,7%	5. Elektro Schweiss	50,0%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Expert Technoland: 86,4%