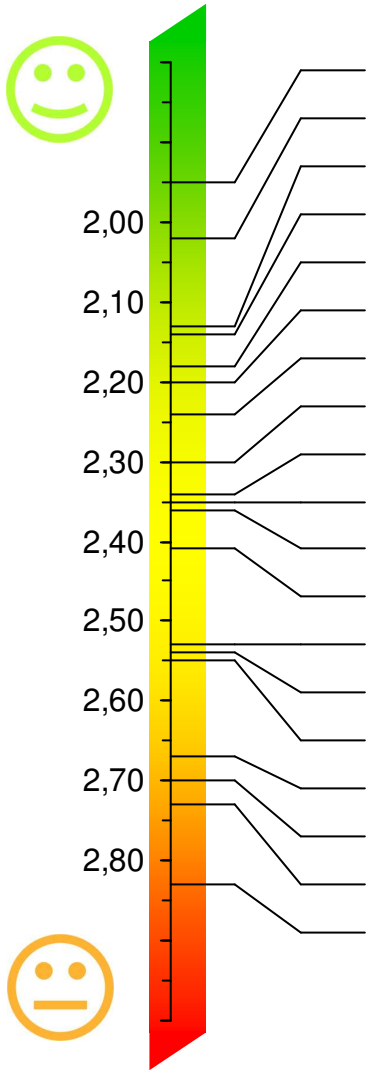
Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 2004



1,95	Optiker (-6*)
2,02	Tiefkühlheimdienste (+2)
2,13	Autohäuser (Pkw-Werkstatt) (+9*)
2,14	Buchversand und -clubs (+3)
2,18	Kfz-Versicherungen (-4*)
2,20	Kaffeefachgeschäfte (+5*)[1]
2,24	Drogeriemärkte (+4*) / Elektrohaushaltsgroßgeräte (Kd.) (+6*) / Mobilfunktelefone (-3)
2,30	Rechtsanwälte (zuletzt 1993 erhoben)
2,34	Bausparkassen (+7*)
2,35	Banken und Sparkassen (+4*) / Krankenkassen/-versicherungen (-4*) / Lebensmittelmärkte (±0)
2,36	Rechtsschutzversicherungen (-9*)
2,41	Flughäfen (+4*)
2,53	Wertstoffentsorgung (Duales System) (+8*)
2,54	Bau- und Heimwerkermärkte (-2)
2,55	Stromversorgungsunternehmen (-5*)
2,67	Briefpost (+1)
2,70	Postfilialen (+5*)
2,73	Paket- und Expressdienste (Versand) (-2)
2,83	Fondsgesellschaften (+9*)

Gesamtbasis der Studie: 21.876 Befragte
Mittelwerte Globalzufriedenheit von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)
In Klammern: Veränderung zum Vorjahr 2003 in Basispunkten
[1] In Klammern: Veränderung gegenüber 2002
* Signifikante Veränderung gegenüber dem Vorjahr (90%-Niveau)

Made by ServiceBarometer AG