

loyalitätsranking

facit research

München, den 24.09.2012



die teilnehmer I (1/2)



Automobile

- Audi
- BMW
- Toyota
- Volkswagen
- Ford
- Mercedes Benz
- Renault
- Opel



Banken

- Deutsche Bank
- Commerzbank
- Sparkasse
- UniCredit Bank AG
- ING-DiBa
- Postbank
- TargoBank
- Volks- & Raiffeisenbank



Drogerien

- Schlecker
- dm-Drogeriemarkt
- Rossmann
- Müller Drogerie



Fast Food

- McDonalds
- Burger King
- Nordsee
- Subway
- Kentucky Fried Chicken



Haushaltsgeräte

- Miele
- Siemens
- Bosch
- Bauknecht
- AEG
- LG
- Samsung



Lebensmitteleinzelhandel

- Rewe
- Edeka
- Aldi
- Lidl
- Kaufland
- Netto
- Real
- Penny
- Tengelmann



Telekommunikation

- Deutsche Telekom
- Vodafone D2
- Telefónica O2
- E-Plus
- 1&1 Internet



Textilhandel

- Otto
- C&A
- H&M
- Galeria Kaufhof
- Karstadt
- kik
- P&C
- Tchibo
- Esprit
- Erning's Family



die teilnehmer I (2/2)



Touristik

- TUI
- Thomas Cook
- ITS Reisen
- Alltours
- FTI



Babynahrung

- Hipp
- Alete
- Milupa



Versicherer

- Allianz
- AXA
- R+V
- HDI-Gerling
- Zurich
- Generali
- Ergo
- Gothaer



Bau- Gartenmärkte

- Obi
- Hornbach
- Toom
- Praktiker
- Bauhaus



Convenience/Tiefkühlkost

- Dr. Oetker
- Iglo
- Wagner
- McCain
- Frosta
- Wiesenhof
- Coppenrath & Wiese
- Maggi
- Knorr



Süßwaren

- Ferrero
- Storck
- Mars
- Wrigley
- Haribo
- Lindt & Sprüngli



Molkereiprodukte

- Danone
- Molkerei Alois Müller
- Ehrmann
- Landliebe
- Bärenmarke



studiendesign I stichprobe und feldzeit

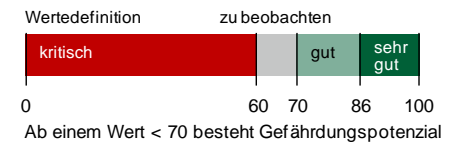
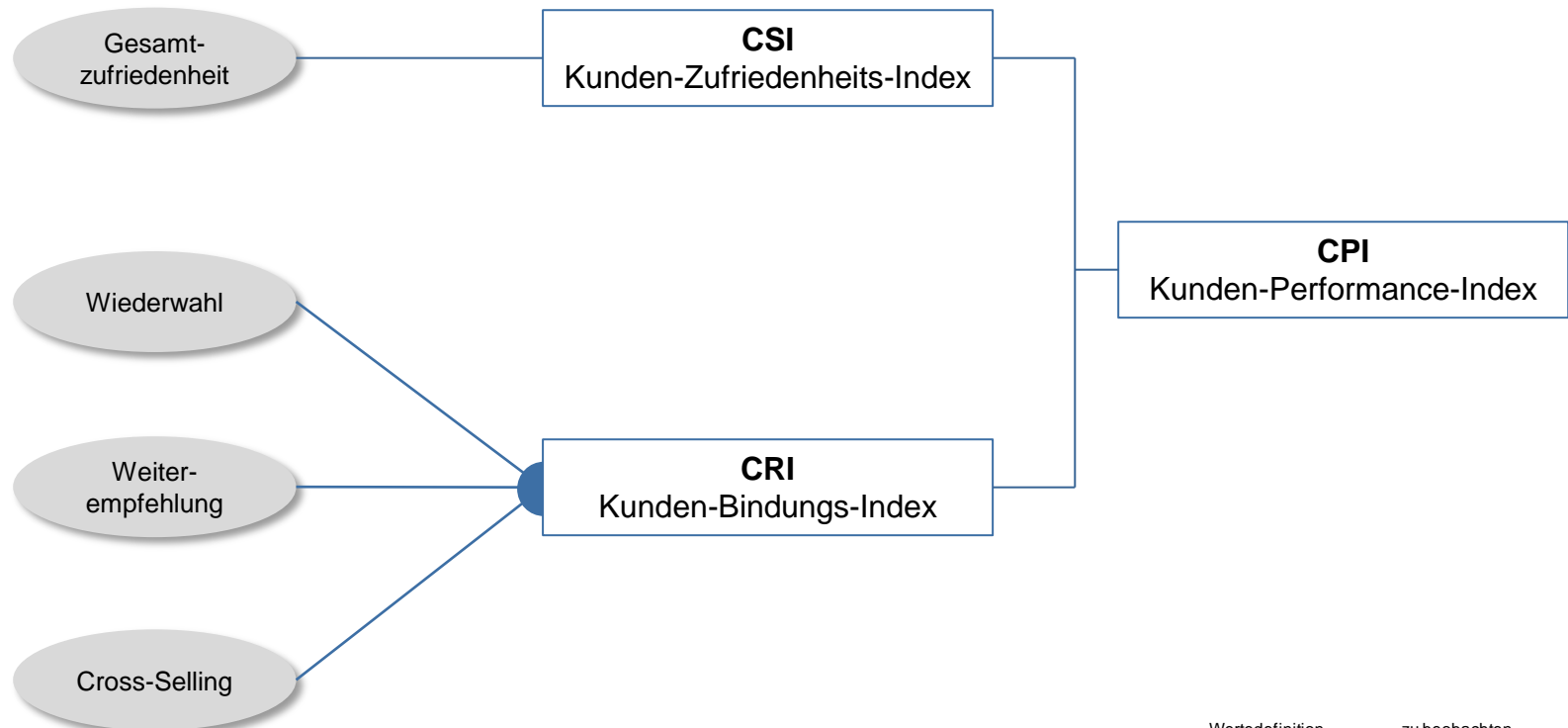
- Onlinebefragung
- ca. 7000 Teilnehmer
- 97 Unternehmen aus 15 Branchen
- ca. n=150 pro Unternehmen
- Beurteilung von 2 Unternehmen je Teilnehmer
- Teilnehmer muss Kunde des Unternehmens sein
- Feldzeit: Frühjahr 2012



loyalitätsindizes | **übersicht**

Loyalitätsdimensionen

Loyalitätsindizes





top-flop-branchen | ranking der branchen mittels Kunden-Performance-Index (CPI)

		CPI
1	Babynahrung	77,3
2	Süßwaren	77,2
3	Convenience/Tiefkühlkost	75,4
4	Lebensmitteleinzelhandel	75,1
5	Drogerien	75,0
6	Haushaltsgeräte	74,6
7	Textilhandel	74,3
8	Molkereiprodukte	73,7
9	Automobile	73,6
10	Touristik	72,2
11	Bau- und Gartenmärkte	72,0
12	Fast Food	70,0
13	Telekommunikation	67,2
14	Finanzdienstleister	67,1
15	Versicherer	62,7



top-flop-branchen | ranking der branchen

		CPI	CSI	CRI
1	Babynahrung	77,3	79,8	76,4
2	Süßwaren	77,2	80,8	76,0
3	Convenience/Tiefkühlkost	75,4	79,0	74,2
4	Lebensmitteleinzelhandel	75,1	75,7	74,5
5	Drogerien	75,0	77,3	74,0
6	Haushaltsgeräte	74,6	78,4	73,3
7	Textilhandel	74,3	74,9	74,1
8	Molkereiprodukte	73,7	78,5	71,9
9	Automobile	73,6	77,1	72,3
10	Touristik	72,2	72,4	72,0
11	Bau- und Gartenmärkte	72,0	72,8	71,4
12	Fast Food	70,0	73,0	69,0
13	Telekommunikation	67,2	69,2	66,5
14	Finanzdienstleister	67,1	69,7	66,0
15	Versicherer	62,7	67,8	60,8



ranking der unternehmen mittels Kunden-Performance-Index (CPI) **I** insgesamt weist die große mehrheit der unternehmen eine gute kunden-performance auf

	CPI 2012
Tchibo	81,3
dm-Drogeriemarkt	80,8
Coppenrath & Wiese	80,3
Lindt & Sprüngli	80,2
Miele	79,7
Samsung	79,7
BMW	79,6
Esprit	79,5
Aldi	79,1
ING-DIBA	78,7
Ferrero	78,4
Hipp	78,1
Alete	77,8
Mercedes-Benz	77,8
Edeka	77,7
Haribo	77,7
Frosta	77,3
Ernsting's Family	77,1
Landliebe	76,9
Toyota	76,8
Kaufland	76,8
Müller Drogerie	76,7
Audi	76,5
Iglo	76,4
Bärenmarke	76,2
Dr. Oetker	76,1
Maggi	76,1
Storck	76,0
Otto	76,0
Hornbach	76,0
Wrigley	75,9
Milupa	75,9

	CPI 2012
Wagner	75,6
Dirk Rossmann	75,4
McCain	75,3
Netto	75,1
Real	74,7
Mars	74,7
Lidl	74,6
Ehrmann	74,4
Volkswagen	74,4
TUI	74,4
Subway	74,4
P&C	74,4
Thomas Cook	74,1
Galeria Kaufhof	73,8
Knorr	73,6
Nordsee	73,4
Siemens	73,2
Rewe	72,9
LG	72,8
Bosch	72,7
Kentucky Fried Chicken	72,7
Bauknecht	72,5
Tengelmann	72,4
Bauhaus	72,3
Penny	72,2
FTI	72,1
V&R Banken	72,0
Obi	71,9
ITS Reisen	71,8
Karstadt	71,8
AEG	71,7
Danone	71,5

	CPI 2012
Alltours	71,1
C&A	70,8
H&M	70,6
E-Plus	70,5
1+1 Internet	70,1
Opel	70,0
Toom	70,0
Praktiker	69,6
Molkerei Müller	69,3
Sparkasse	68,3
KIK	67,7
Wiesenhof	67,7
Ford	67,2
Postbank	67,2
Vodafone D2	66,8
Schlecker	66,7
R+V	65,6
Renault	65,5
Targobank	65,1
McDonald's	64,9
Burger King	64,8
Deutsche Telekom	64,7
Unicredit	64,3
O2	63,9
Gothaer	63,8
AXA	63,3
HDI-Gerling	62,6
Allianz	62,4
Deutsche Bank	62,3
Ergo	61,4
Generali	61,4
Zurich	61,3
Commerzbank	58,9



ranking der unternehmen mittels Kunden-Zufriedenheits-Index (CSI) | diese wird vor allem durch eine hohe zufriedenheit mit der marke erreicht

	CSI 2012
Lindt & Sprüngli	84,0
Miele	83,8
Coppentrath & Wiese	83,6
dm-Drogeriemarkt	83,6
Haribo	83,0
BMW	82,5
Landliebe	82,2
Hipp	82,2
Toyota	81,9
Samsung	81,9
ING-DIBA	81,4
Frosta	81,2
Iglo	80,8
Tchibo	80,8
Bärenmarke	80,7
Mercedes-Benz	80,5
Edeka	80,4
Alete	80,3
McCain	80,3
Storck	80,1
Wagner	80,0
Ferrero	79,9
Müller Drogerie	79,6
Esprit	79,5
Subway	79,5
Wrigley	79,3
Dr. Oetker	79,2
Aldi	79,0
Audi	78,7
Ehrmann	78,5
Mars	78,5
Volkswagen	78,4

	CSI 2012
Maggi	78,0
TUI	77,8
AEG	77,6
Ernsting's Family	77,5
P&C	77,3
Bosch	77,1
Otto	77,0
Milupa	76,9
Kaufland	76,8
Hornbach	76,7
Kentucky Fried Chicken	76,6
Bauknecht	76,5
Knorr	76,3
Dirk Rossmann	76,3
Netto	76,3
Siemens	76,1
Nordsee	76,1
LG	75,9
Danone	75,9
Lidl	75,3
Thomas Cook	75,2
Real	75,1
Molkerei Alois Müller	74,9
V&R Banken	74,5
Galeria Kaufhof	74,5
Opel	74,4
Rewe	74,2
1+1 Internet	74,0
Karstadt	73,8
Alltours	73,7
FTI	73,5
C&A	73,4

	CSI 2012
ITS Reisen	73,2
E-Plus	72,9
Obi	72,9
Tengelmann	72,5
Bauhaus	72,4
Ford	72,3
Penny	71,9
Sparkasse	71,7
Toom	71,6
Wiesenhof	71,5
H&M	70,5
Praktiker	70,3
R+V	70,0
Schlecker	69,5
HDI-Gerling	69,3
AXA	68,9
Postbank	68,7
Gothaer	68,4
Targobank	68,3
Renault	68,3
Vodafone D2	68,1
Generali	68,0
Burger King	67,7
Ergo	67,4
Allianz	66,1
Unicredit	66,1
Deutsche Telekom	66,0
McDonald's	65,7
KIK	64,8
O2	64,7
Zurich	63,9
Commerzbank	63,7
Deutsche Bank	63,5



ranking der unternehmen mittels Kunden-Bindungs-Index (CRI) | eine schwachstelle vieler unternehmen stellt hingegen die kundenbindung dar

	CRI 2012
Tchibo	81,5
dm-Drogeriemarkt	79,9
Esprit	79,4
Coppenrath & Wiese	79,2
Lindt & Sprüngli	79,0
Aldi	78,9
Samsung	78,9
BMW	78,4
Miele	78,1
Ferrero	77,9
ING-DIBA	77,6
Mercedes-Benz	76,9
Alete	76,9
Ernsting's Family	76,9
Hipp	76,9
Edeka	76,6
Kaufland	76,1
Haribo	75,9
Frosta	75,8
Otto	75,7
Audi	75,7
Müller Drogerie	75,7
Hornbach	75,6
Maggi	75,4
Milupa	75,4
Landliebe	75,1
Dr. Oetker	75,1
Iglo	74,9
Wrigley	74,8
Netto	74,8
Bärenmarke	74,7
Dirk Rossmann	74,7

	CRI 2012
Storck	74,6
Toyota	74,6
Lidl	74,4
Wagner	74,1
McCain	73,9
Real	73,6
Mars	73,5
P&C	73,4
Thomas Cook	73,3
Galeria Kaufhof	73,3
TUI	73,2
Volkswagen	73,0
Ehrmann	72,7
Subway	72,7
Knorr	72,7
Nordsee	72,5
Siemens	72,1
Rewe	72,1
Penny	72,0
Tengelmann	71,9
Bauhaus	71,9
LG	71,8
Kentucky Fried Chicken	71,6
FTI	71,5
Obi	71,4
Bauknecht	71,3
ITS Reisen	71,2
Karstadt	71,2
Bosch	71,2
V&R Banken	71,1
H&M	70,6
Alltours	70,2

	CRI 2012
C&A	70,1
AEG	69,8
Danone	69,7
E-Plus	69,7
Toom	69,3
Praktiker	68,8
1+1 Internet	68,6
Opel	68,5
KIK	68,4
Molkerei Müller	67,2
Sparkasse	66,8
Postbank	66,5
Wiesenhof	66,3
Vodafone D2	66,2
Schlecker	65,6
Ford	65,4
McDonald's	64,6
Renault	64,4
Deutsche Telekom	64,2
R+V	64,2
Burger King	63,8
O2	63,7
Unicredit	63,6
Targobank	63,5
Gothaer	61,8
Deutsche Bank	61,8
HDI-Gerling	60,8
AXA	60,8
Allianz	60,3
Zurich	59,9
Generali	59,4
Ergo	59,3
Commerzbank	57,2

wir freuen uns auf ihr feedback!

