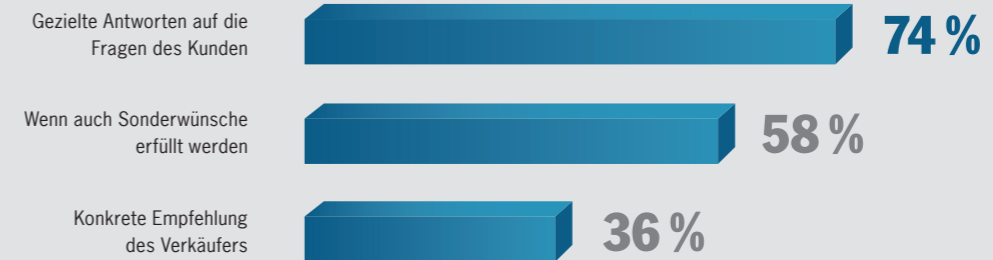


**WAS KUNDEN VOR DEM KAUF WICHTIG IST**  
(Mehrfachnennung möglich)



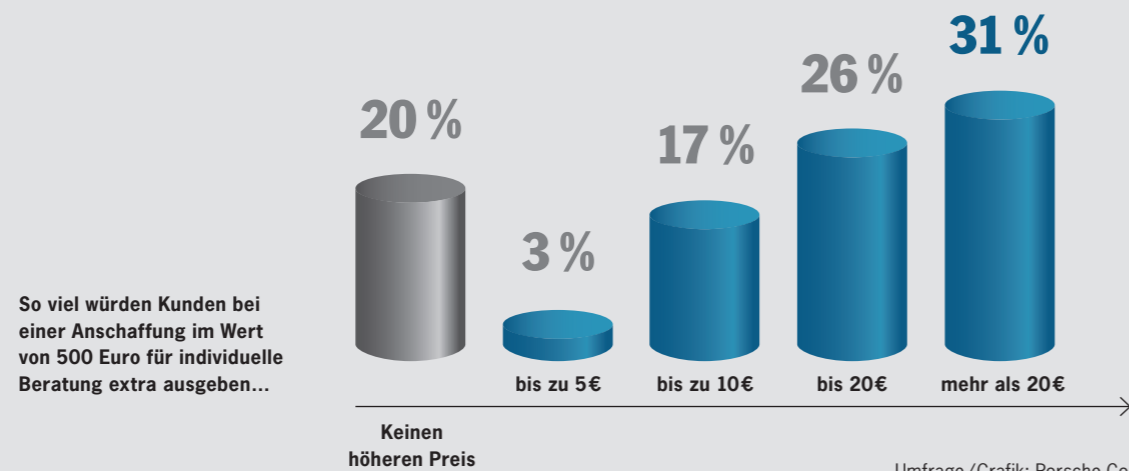
Umfrage/Grafik: Porsche Consulting

**WORAUF KUNDEN BEI DER BERATUNG WERT LEGEN**  
(Mehrfachnennung möglich)



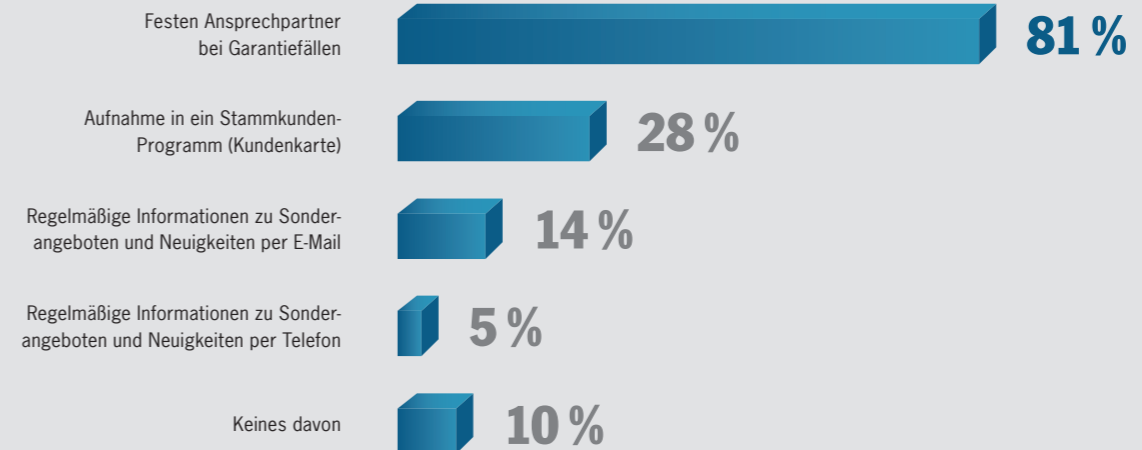
Umfrage/Grafik: Porsche Consulting

**WAS KUNDEN FÜR GUTE BERATUNG EXTRA ZAHLEN WÜRDEN**  
(Mehrfachnennung möglich)



Umfrage/Grafik: Porsche Consulting

**WAS SICH KUNDEN NACH DEM KAUF WÜNSCHEN**  
(Mehrfachnennung möglich)



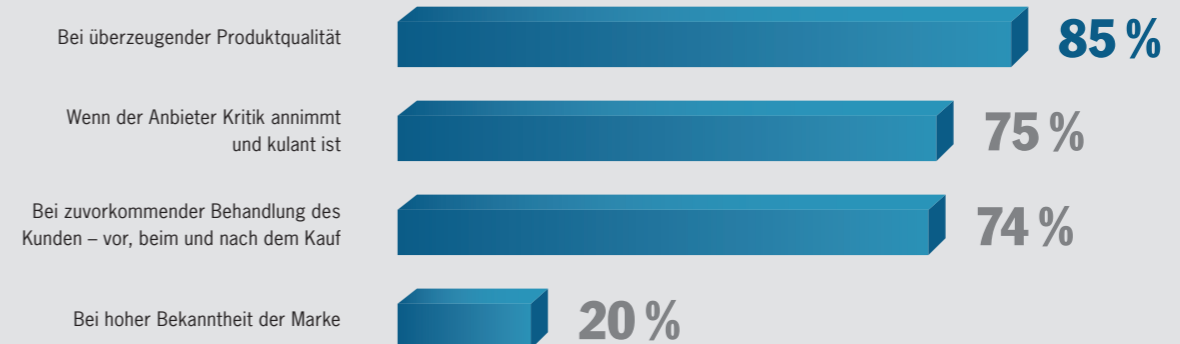
Umfrage/Grafik: Porsche Consulting

**WAS KUNDEN BEI REKLAMATIONEN ÄRGERT**  
(Mehrfachnennung möglich)



Umfrage/Grafik: Porsche Consulting

**WANN KUNDEN EINEN ANBIETER WEITEREMPFEHLEN**  
(Mehrfachnennung möglich)



Umfrage/Grafik: Porsche Consulting

Basis: Umfrage der Porsche Consulting GmbH, ausgeführt vom Marktforschungsinstitut Forsa (Dezember 2015). Für die Erhebung zur Kundenzufriedenheit wurden insgesamt 1.103 in Privathaushalten lebende deutsche Personen im Alter ab 25 Jahren telefonisch befragt. Die Teilnehmer wurden durch eine systematische Zufallsauswahl ermittelt (mehrstufig geschichtete Stichprobe).

## WAS KUNDEN VOR DEM KAUF WICHTIG IST

(Mehrfachnennung möglich)



Umfrage/Grafik: Porsche Consulting

## WORAUF KUNDEN BEI DER BERATUNG WERT LEGEN

(Mehrfachnennung möglich)

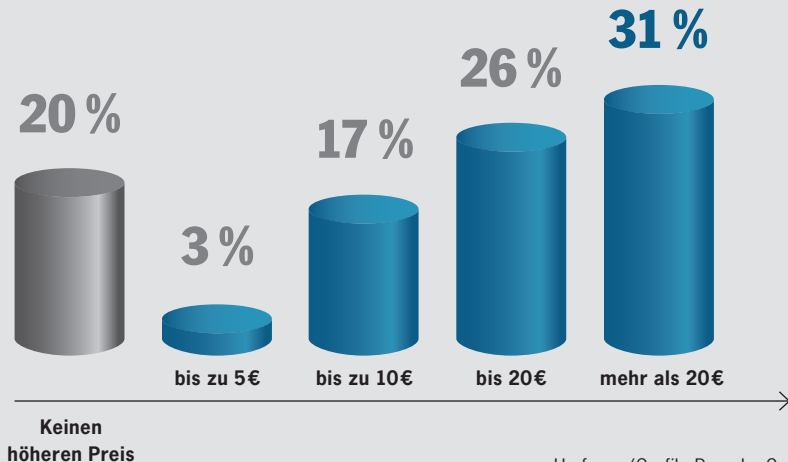


Umfrage/Grafik: Porsche Consulting

## WAS KUNDEN FÜR GUTE BERATUNG EXTRA ZAHLEN WÜRDEN

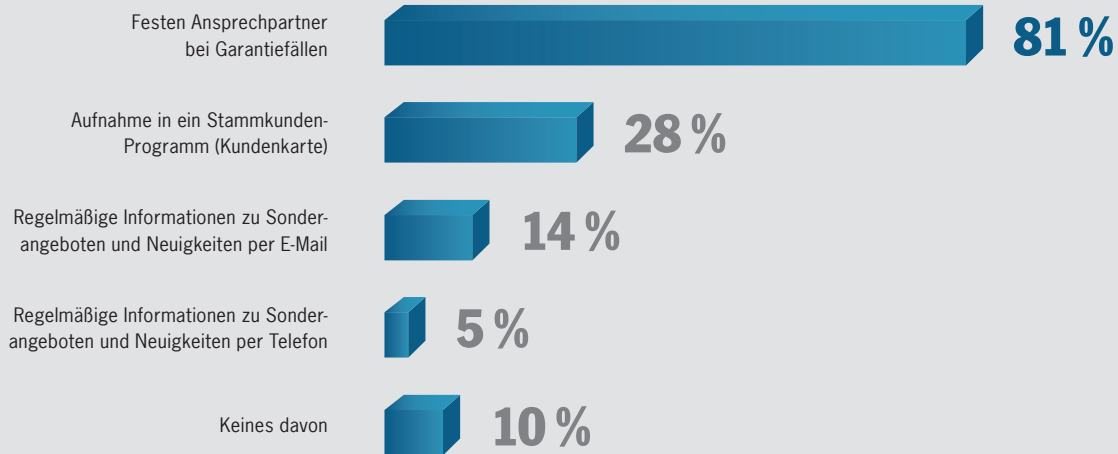
(Mehrfachnennung möglich)

So viel würden Kunden bei einer Anschaffung im Wert von 500 Euro für individuelle Beratung extra ausgeben...



## WAS SICH KUNDEN NACH DEM KAUF WÜNSCHEN

(Mehrfachnennung möglich)



## WAS KUNDEN BEI REKLAMATIONEN ÄRGERT

(Mehrfachnennung möglich)

Schlechte Erreichbarkeit  
des Anbieters oder Herstellers

**93 %**

Lange Reaktionszeiten

**89 %**

Mangelnde Einsicht  
bei Problemen des Kunden

**88 %**

Bürokratische Abwicklung  
von Garantiefällen

**78 %**

Umfrage/Grafik: Porsche Consulting

## WANN KUNDEN EINEN ANBIETER WEITEREMPFEHLEN

(Mehrfachnennung möglich)

