



Versichertenbarometer

Kundenzufriedenheit und -bindung
im Urteil der Versicherten

2005-2016

www.m-plus-m.de

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Dipl.-Oec. Frank Opitz

Holländische Str. 198, 34127 Kassel

Telefon: +49 (0)561 / 70 97 9-17 / Telefax: +49 (0)561 / 70 97 9-18

M+M CSI®: Definition und Berechnung

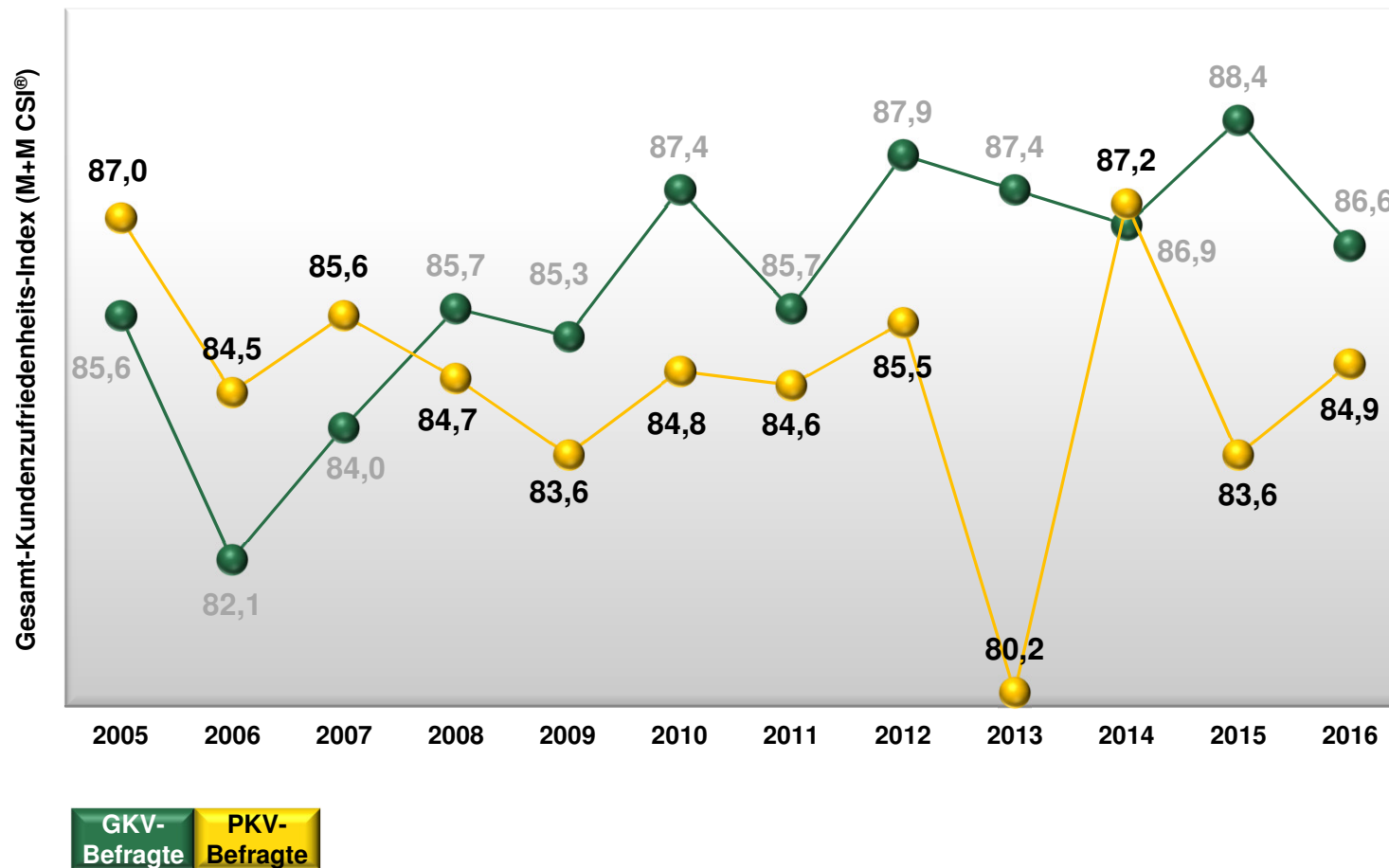
Der Customer Satisfaction Index (M+M CSI®) macht vergangenheitsbezogen eine Aussage über den relativen Erfüllungsgrad der Kundenanforderungen

- **Der Customer Satisfaction Index (M+M CSI®) gibt an, in welchem Grad die Wichtigkeit (=Anforderungen) durch die Zufriedenheit erfüllt wird**
- **Der M+M CSI® wird auf Basis von Einzelurteilen ermittelt**
- **Untererfüllung bei einem Kriterium wird nicht durch Übererfüllung bei einem anderen Kriterium ausgeglichen**

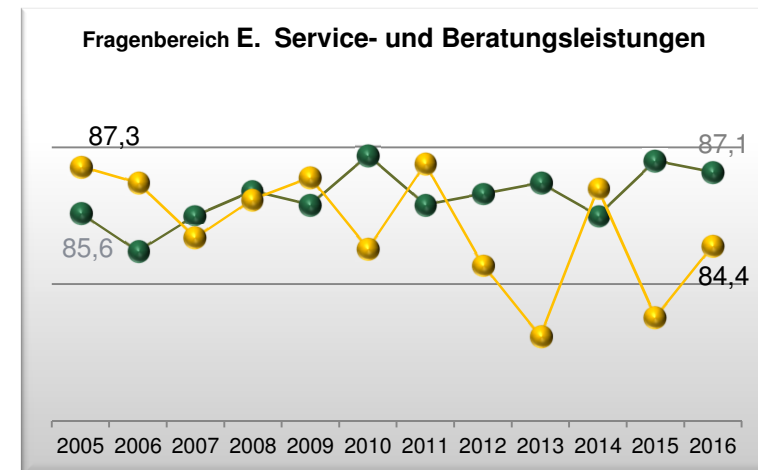
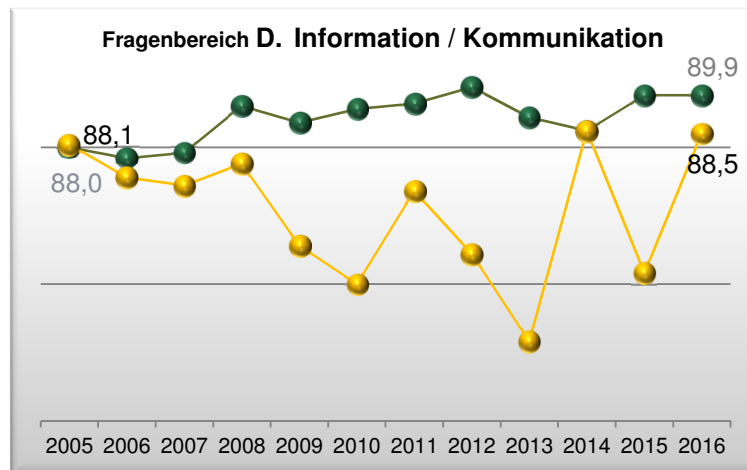
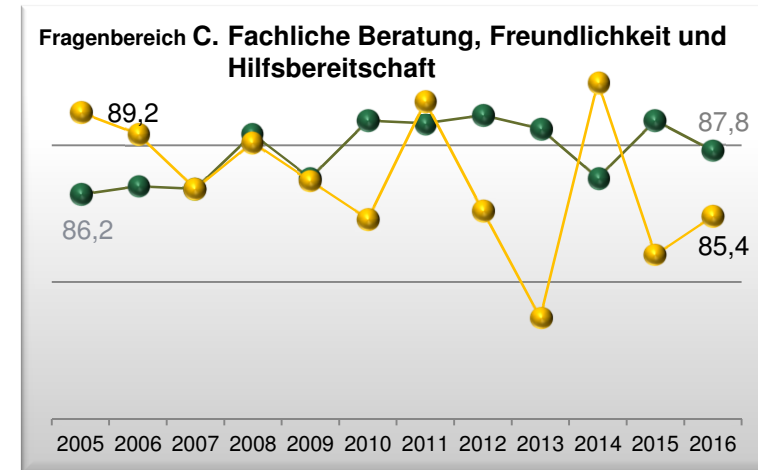
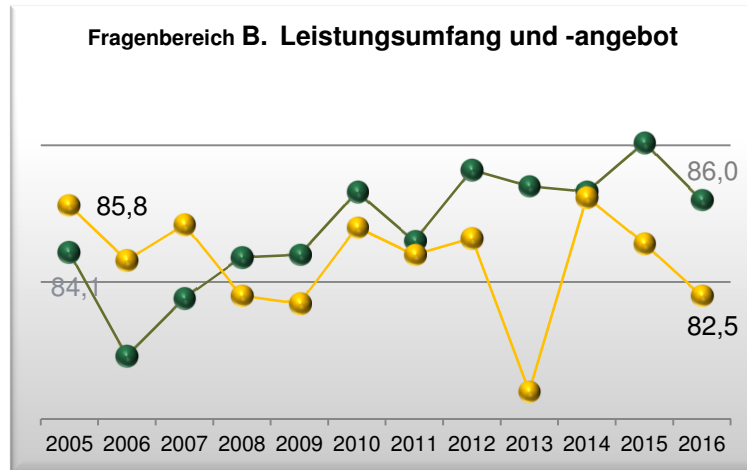


Der M+M CSI® gibt als Kennzahl einen schnellen Überblick über den Erfüllungsgrad der Anforderungen der Kunden

CSI im Zeitverlauf 2005-2016

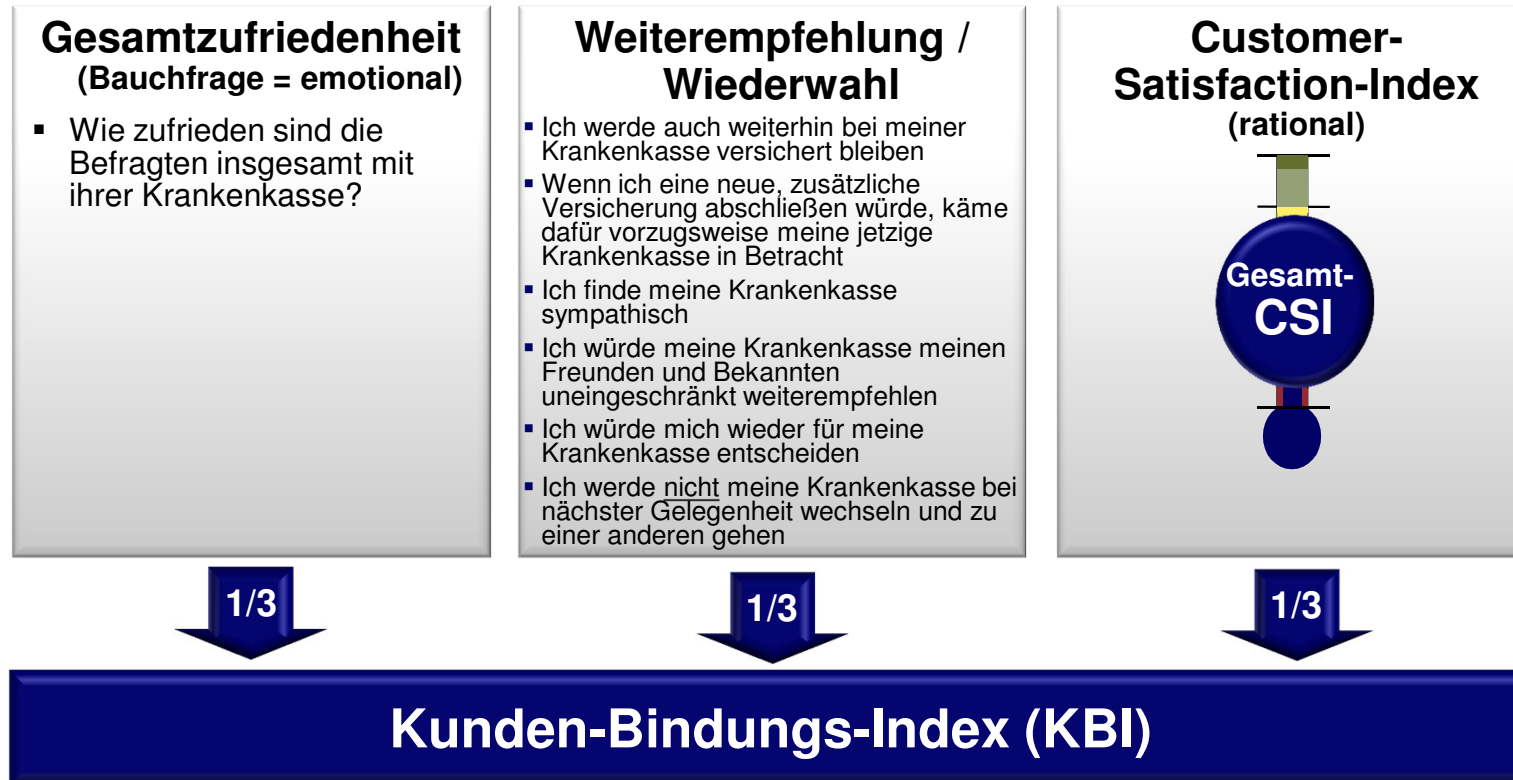


CSI im Zeitverlauf 2005-2016 nach Fragenbereichen



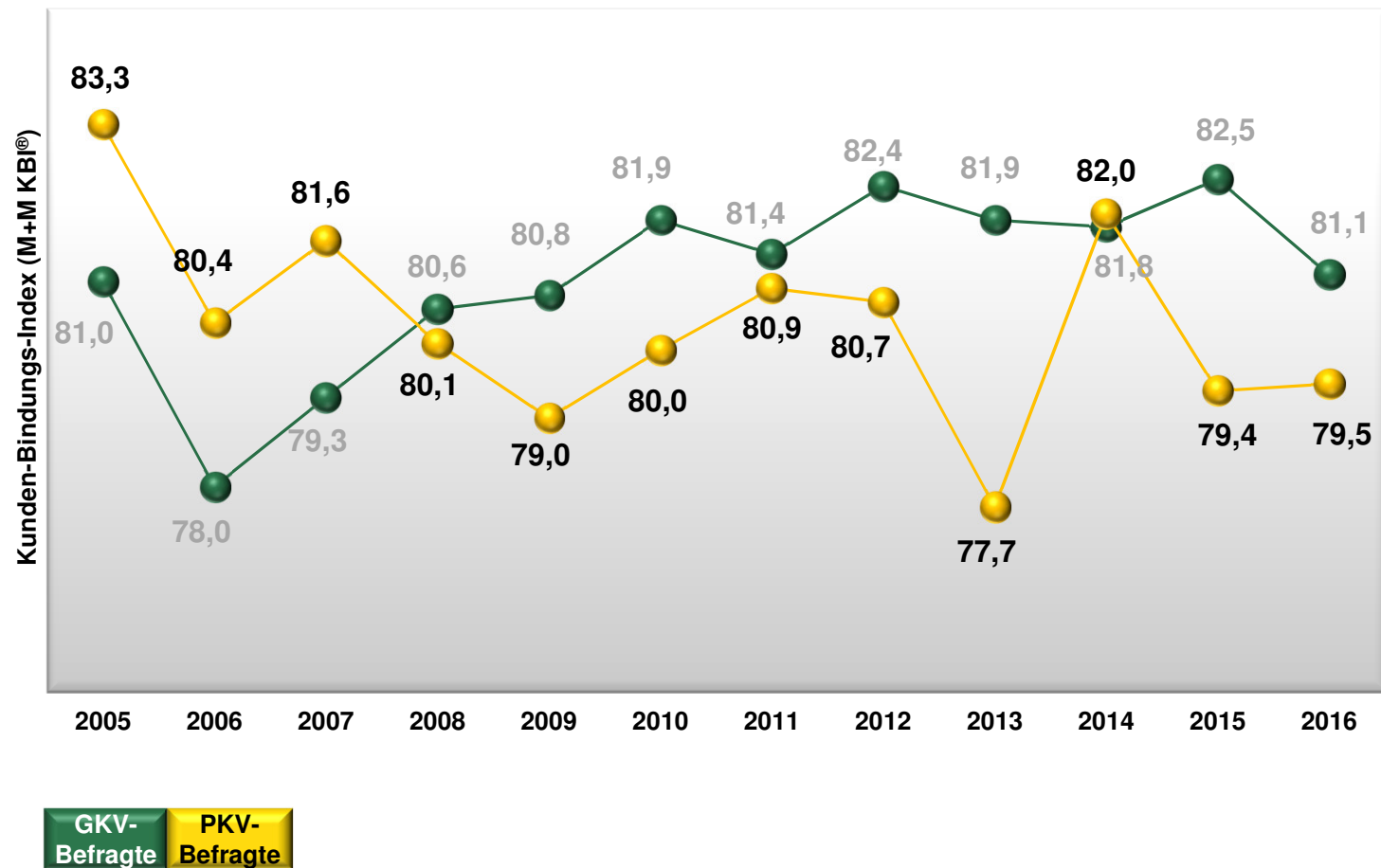
GKV-Befragte PKV-Befragte

Ermittlung der Kundenbindung



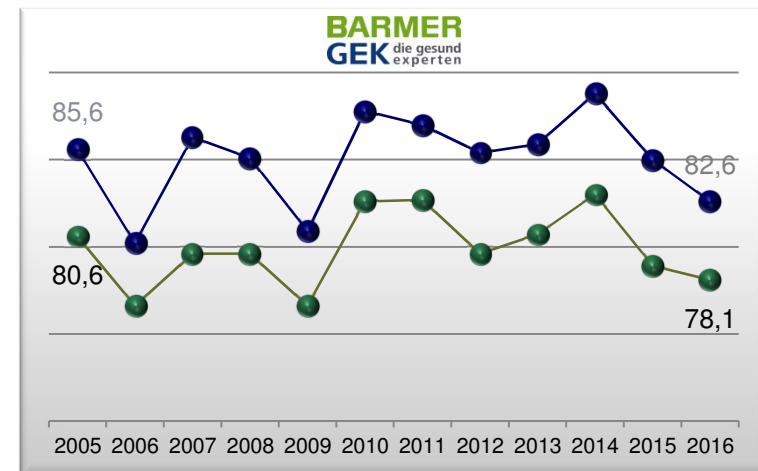
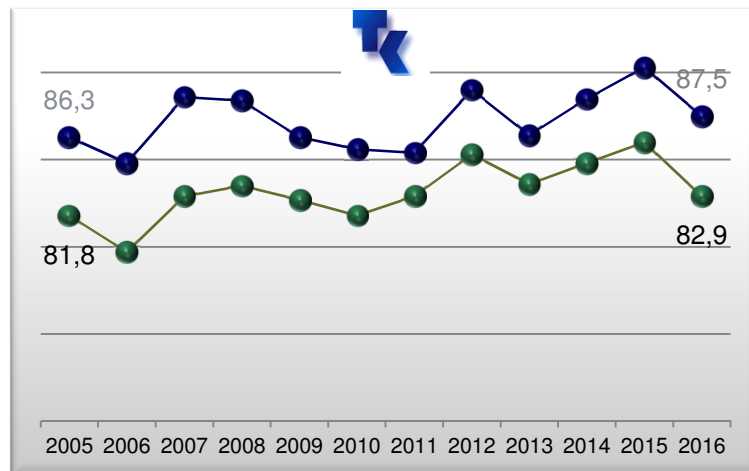
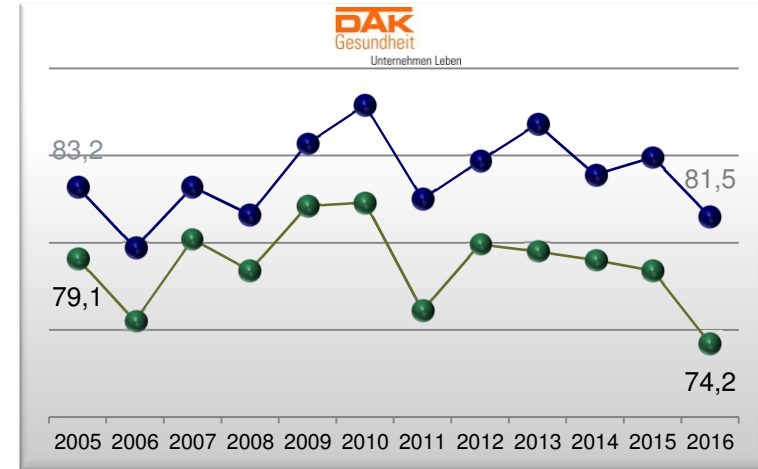
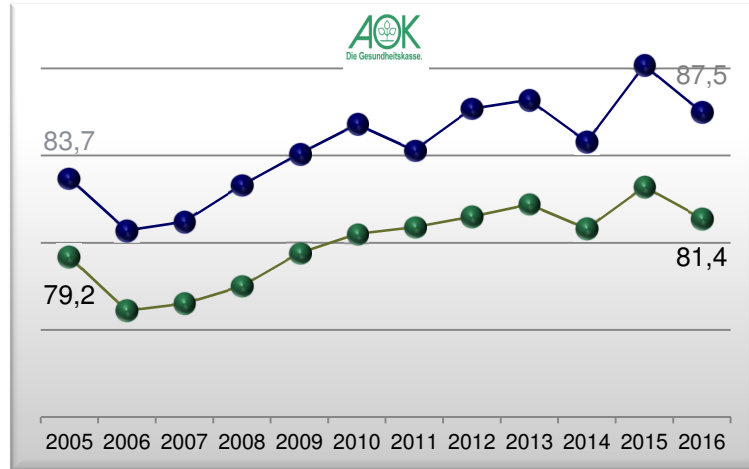
▶ **Der KBI® liefert als Kennzahl einen schnellen Überblick über das gegenwärtige Niveau der Kundenbindung**

KBI im Zeitverlauf 2005-2016



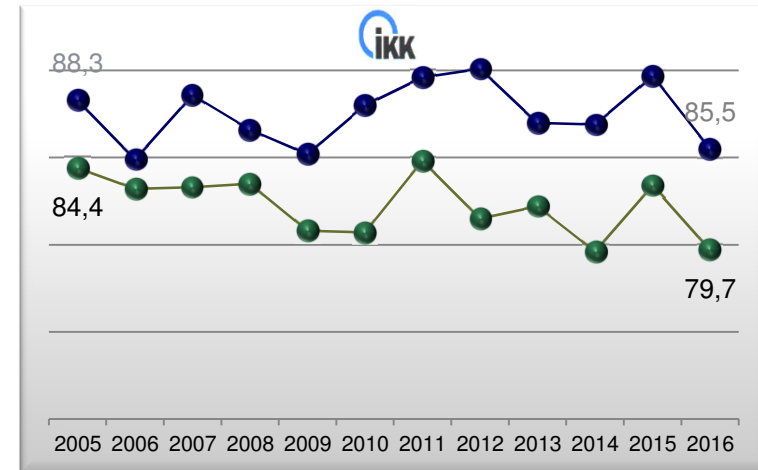
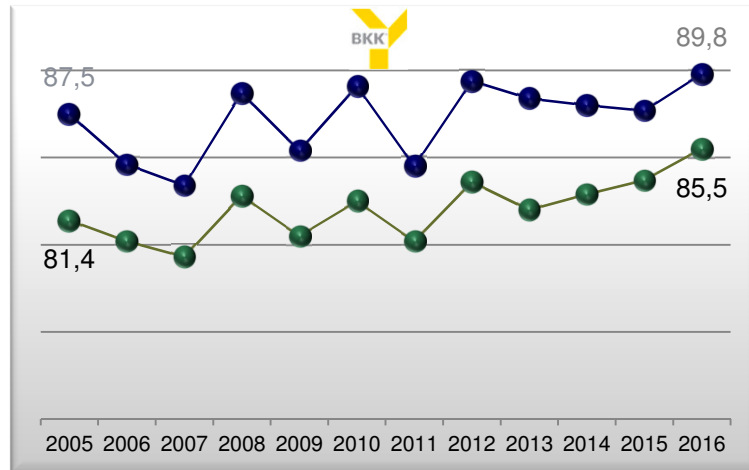
M+M Versichertenbarometer

CSI und KBI im Zeitverlauf 2005-2016 nach Kassen



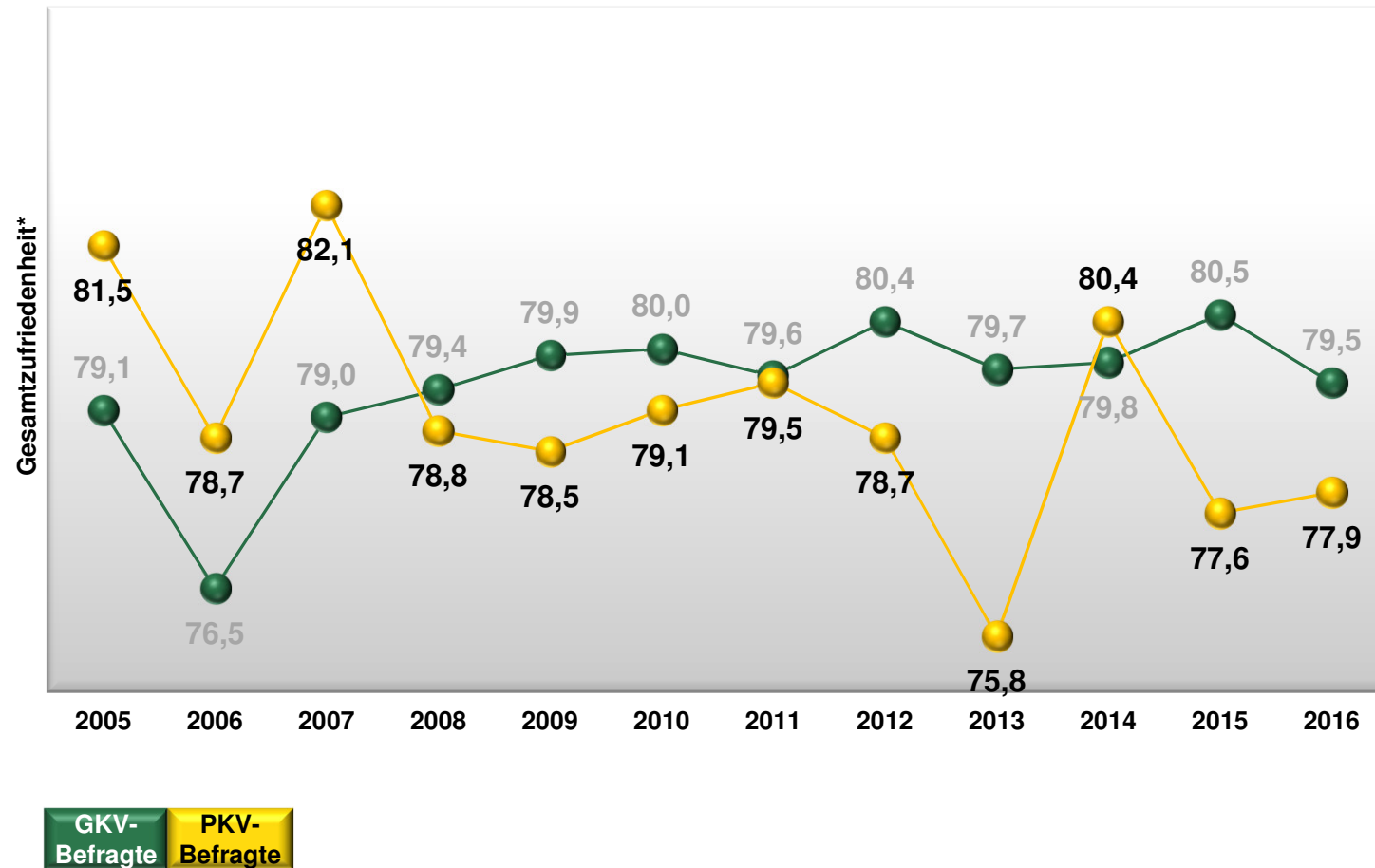
CSI KBI

CSI und KBI im Zeitverlauf 2005-2016 nach Kassen



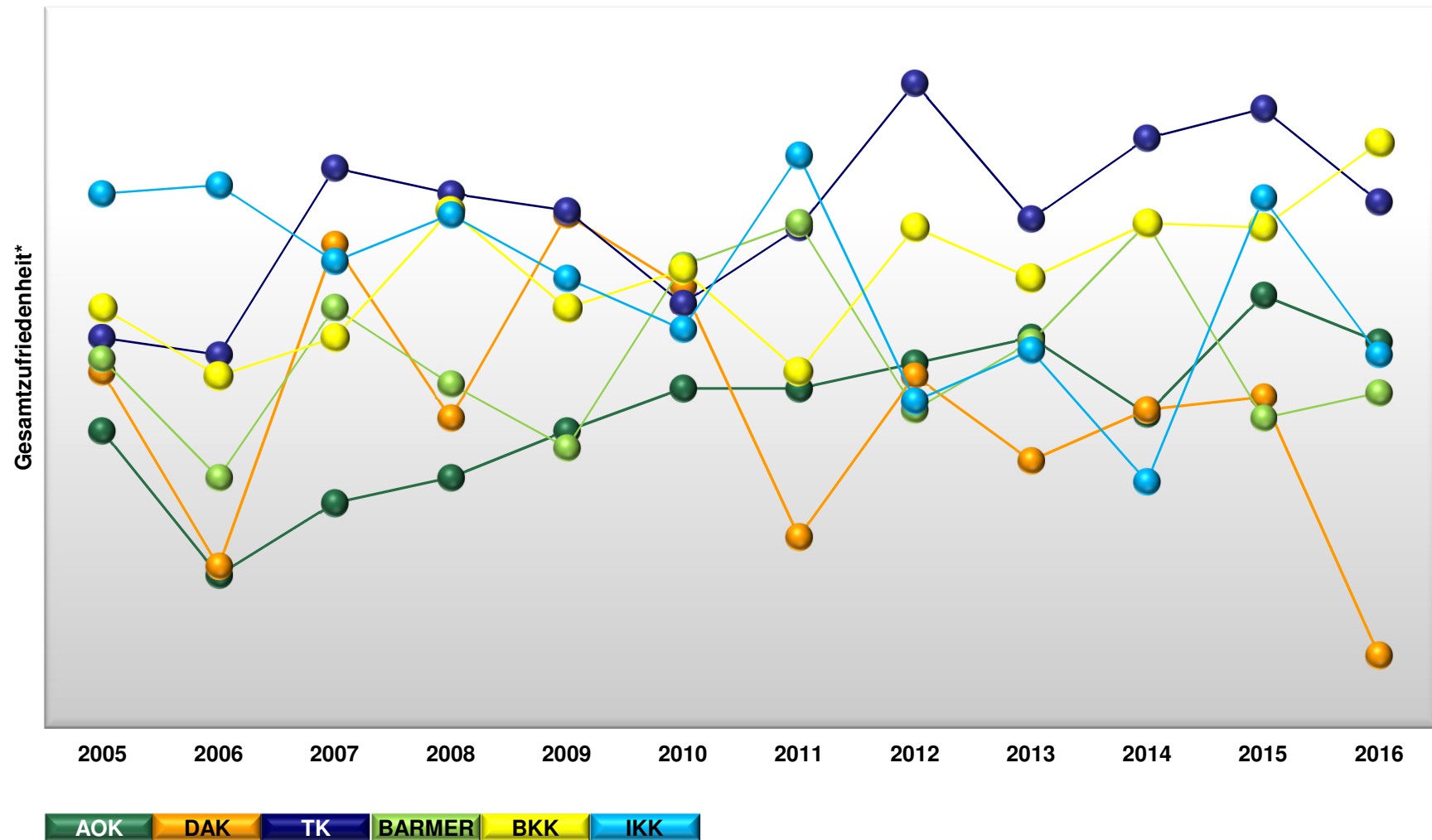
CSI KBI

Gesamtzufriedenheit im Zeitverlauf 2005-2016



*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

Gesamtzufriedenheit im Zeitverlauf 2005-2016 nach Kassen



*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)