

M+M Versichertenbarometer Kennzahlenentwicklung 2005-2020



M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Dipl.-Oec. Frank Opitz

Holländische Str. 198, 34127 Kassel

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

info@m-plus-m.de / www.m-plus-m.de

CSI®: Definition und Berechnung

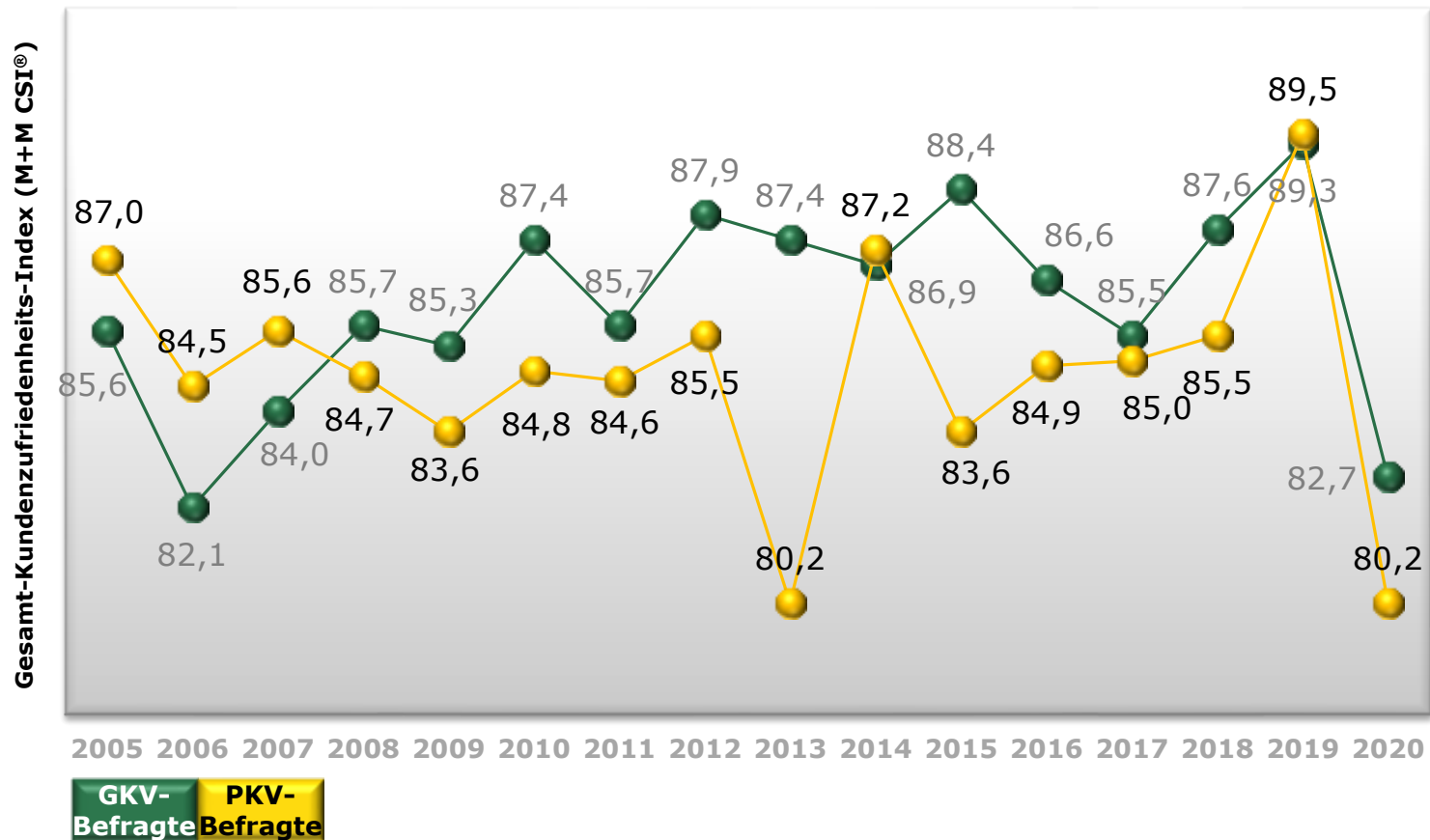
Der Customer Satisfaction Index (M+M CSI®) macht vergangenheitsbezogen eine Aussage über den relativen Erfüllungsgrad der Kundenanforderungen

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



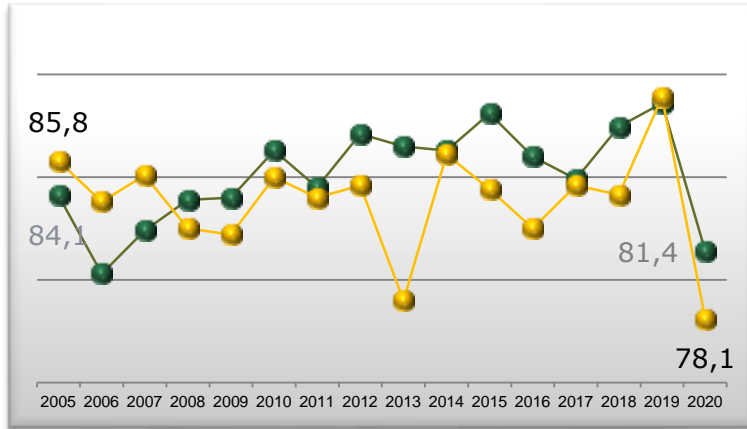
Der CSI® gibt als Kennzahl einen schnellen Überblick über den Erfüllungsgrad der Anforderungen der Kunden

CSI-Entwicklung 2005-2020 differenziert nach GKV- und PKV-Befragte

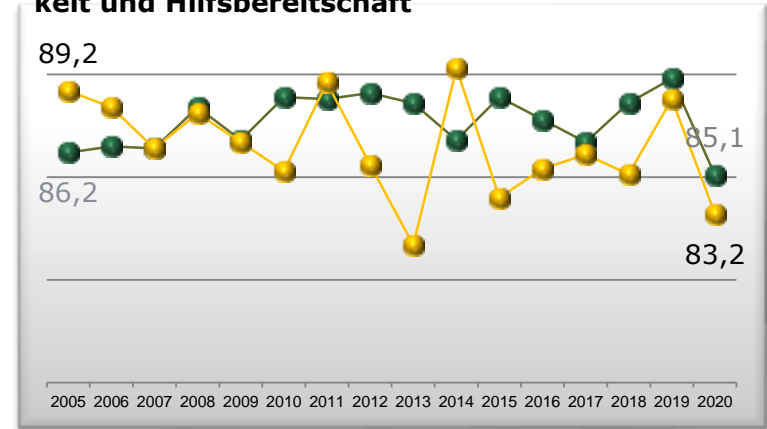


CSI im Zeitverlauf 2005-2020 nach Fragenbereichen

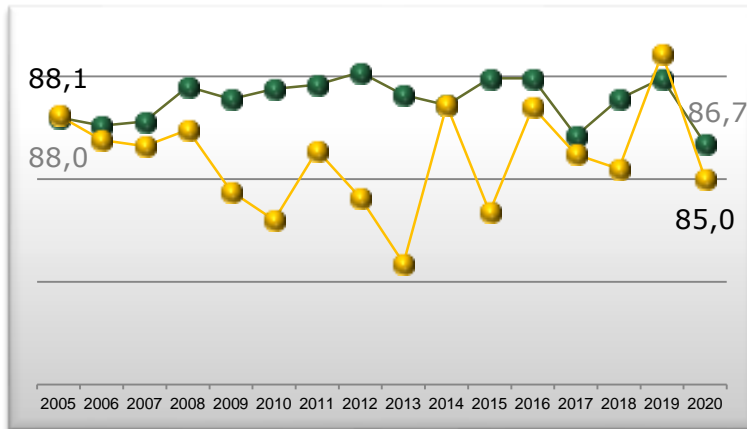
Fragenbereich B. Leistungsumfang und -angebot



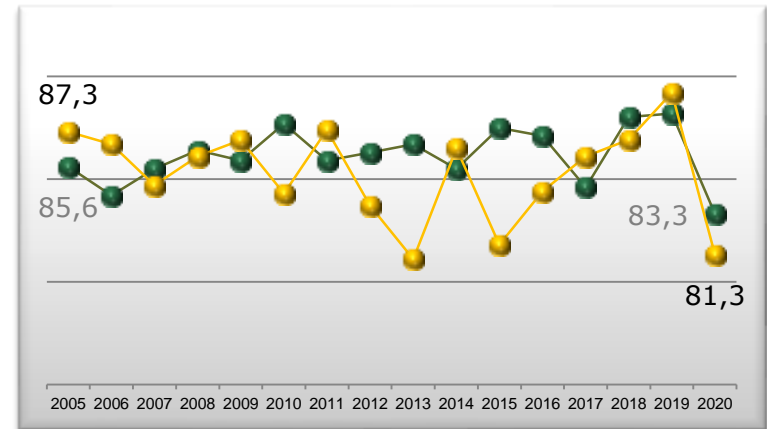
Fragenbereich C. Fachliche Beratung, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft



Fragenbereich D. Information / Kommunikation

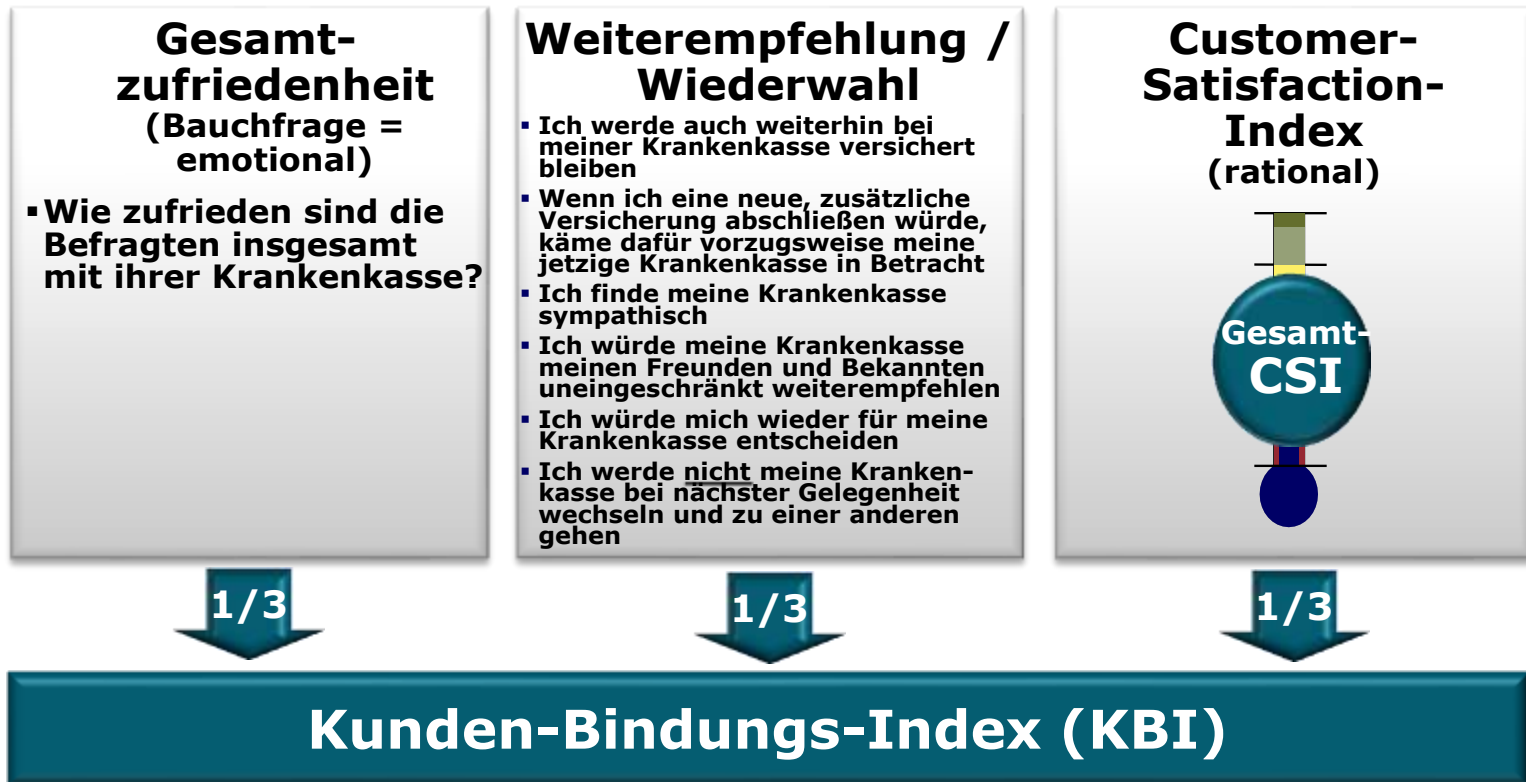


Fragenbereich E. Service- und Beratungsleistungen



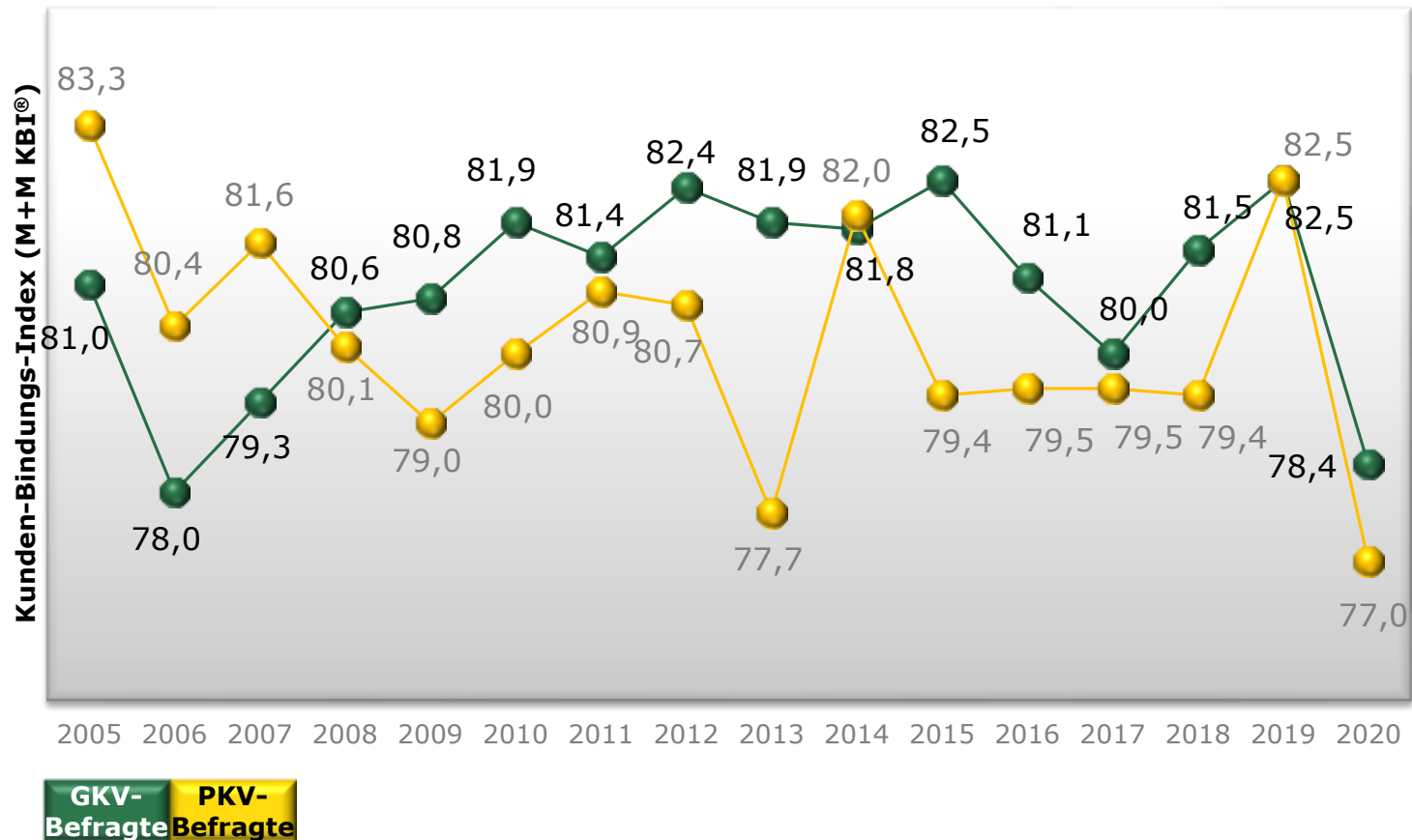
GKV-Befragte PKV-Befragte

Ermittlung der Kundenbindung



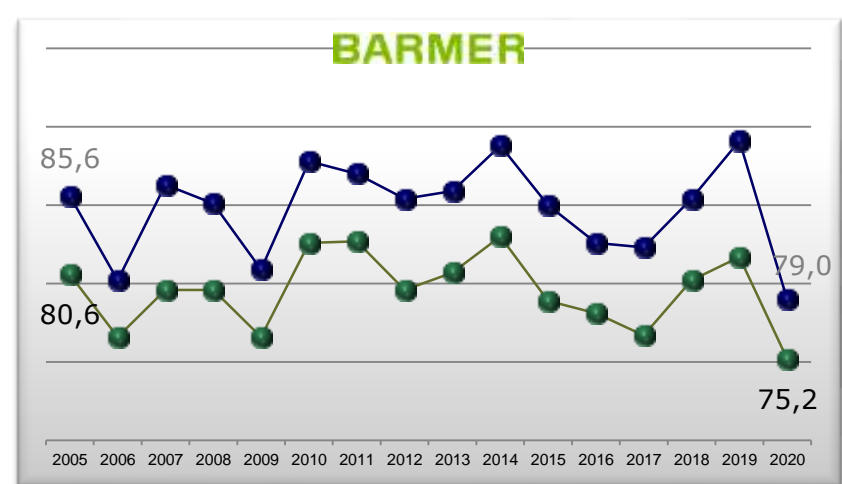
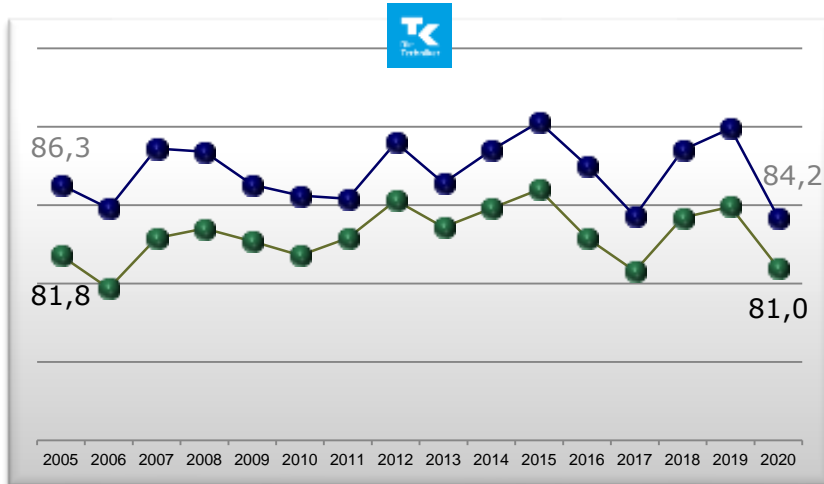
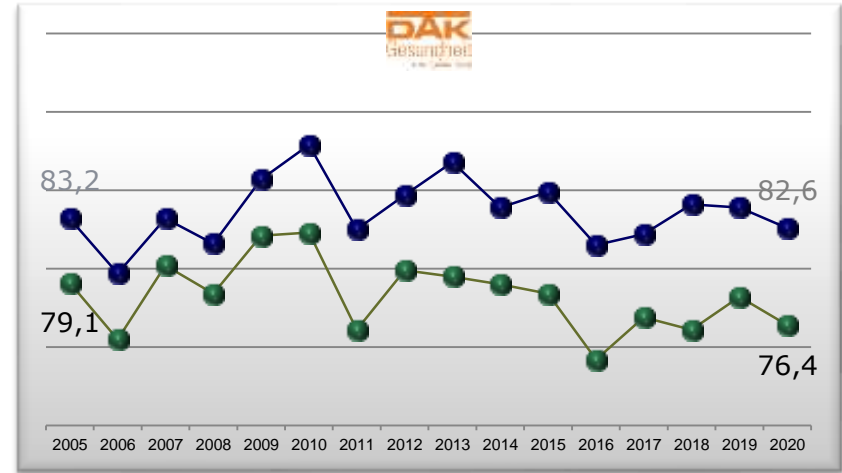
Der KBI® liefert als Kennzahl einen schnellen Überblick über das gegenwärtige Niveau der Kundenbindung

KBI-Entwicklung 2005-2020 differenziert nach GKV- und PKV-Befragte



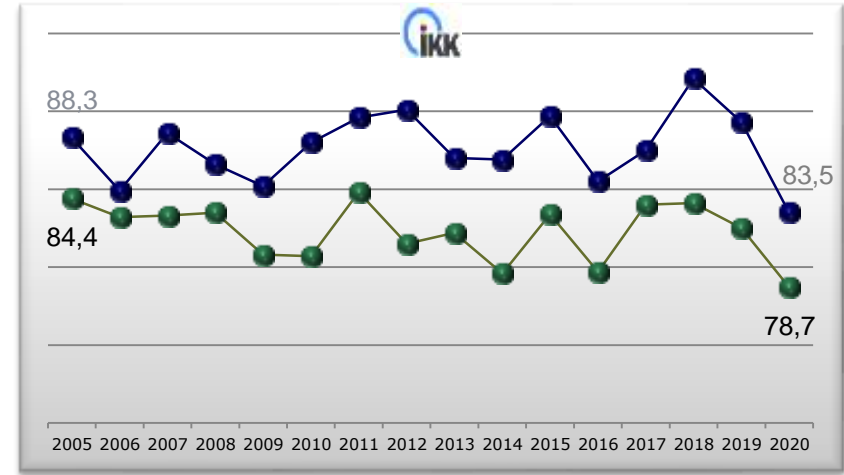
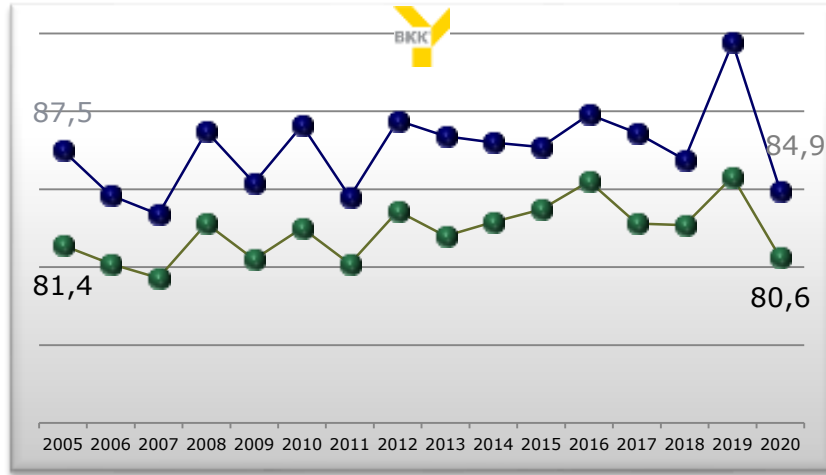
Kundenzufriedenheit und -bindung

CSI und KBI im Zeitverlauf 2005-2020 nach gesetzlichen Kassen



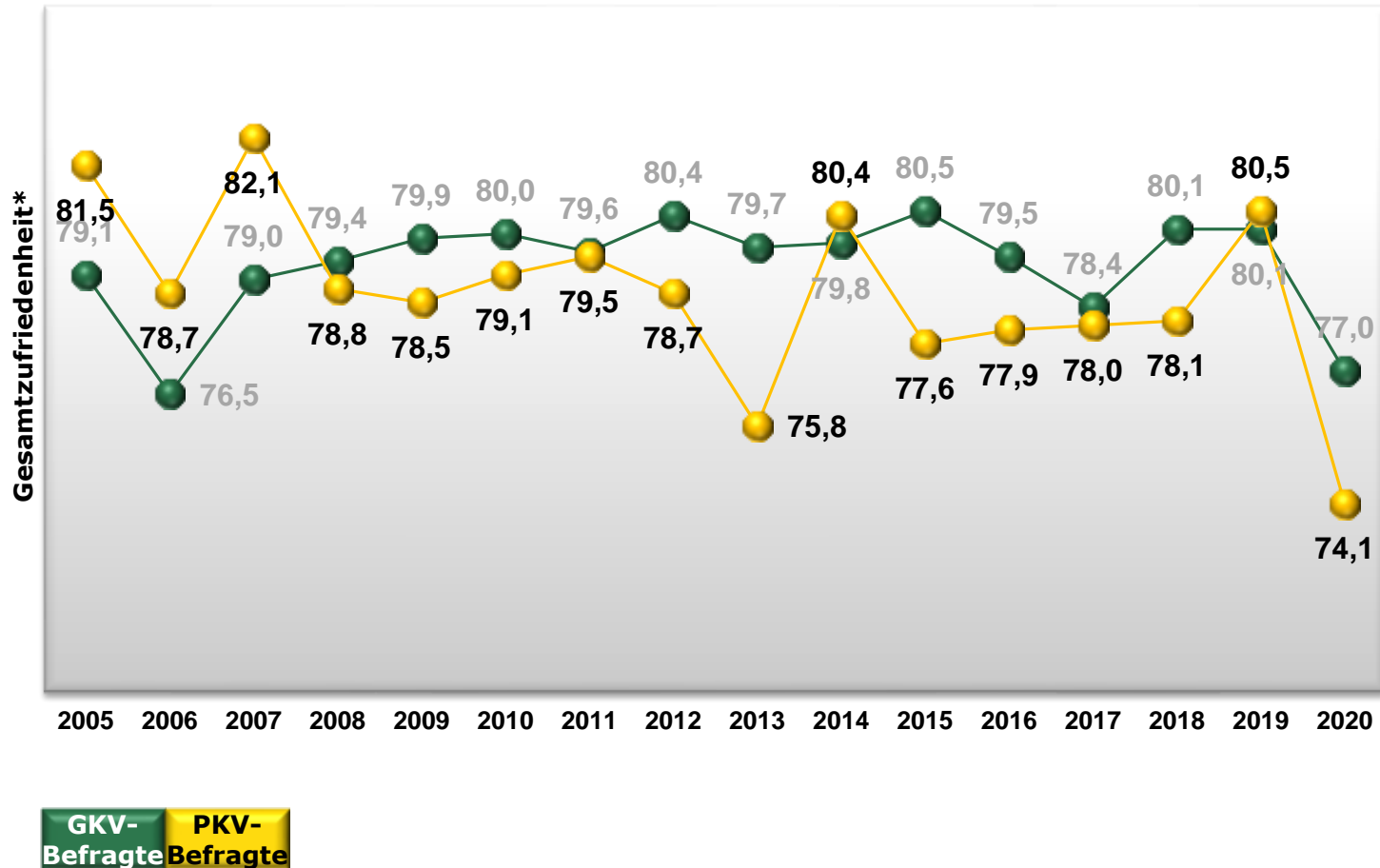
CSI **KBI**

CSI und KBI im Zeitverlauf 2005-2020 nach gesetzlichen Kassen



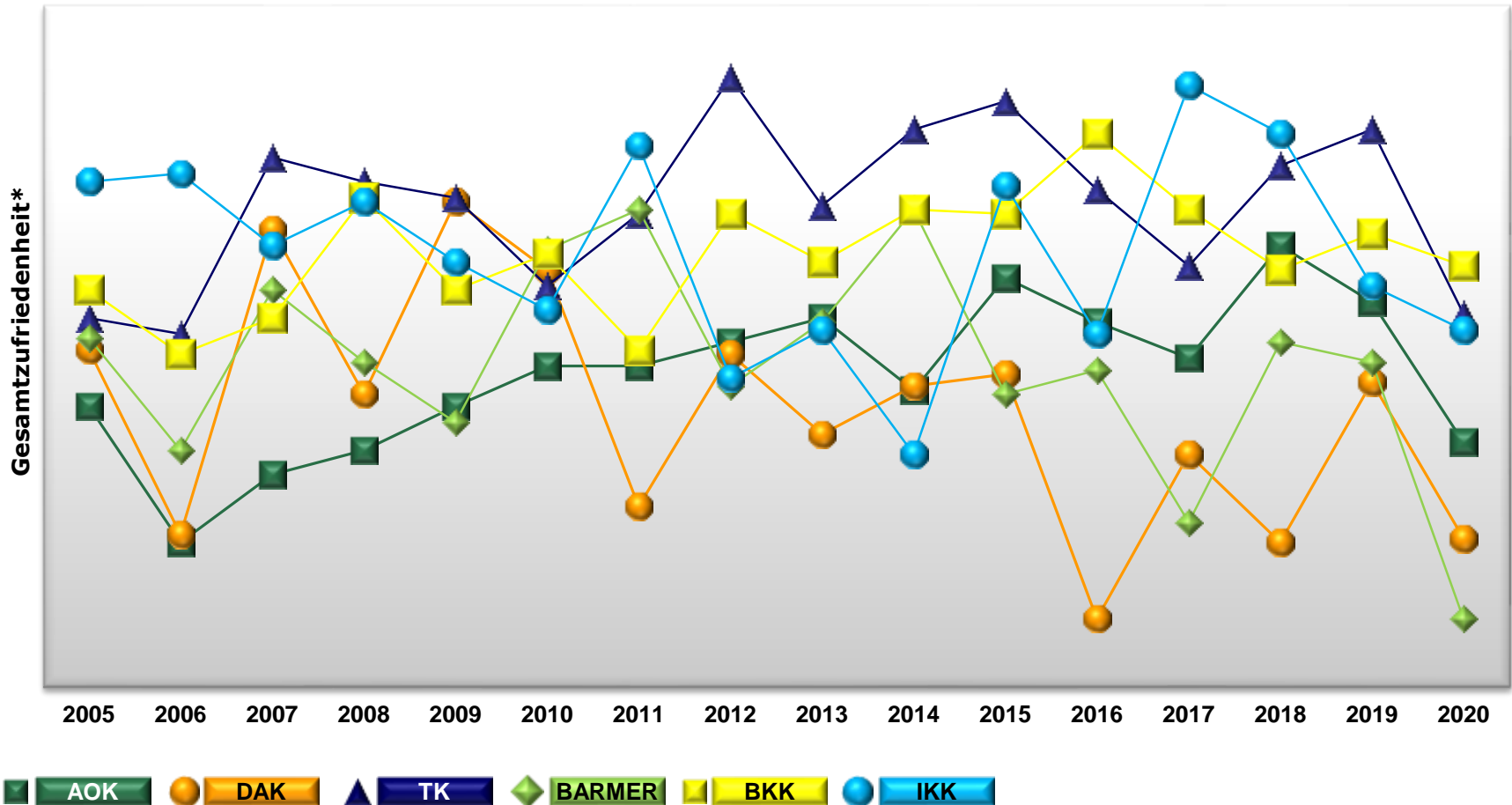
CSI **KBI**

Gesamtzufriedenheit im Zeitverlauf 2005-2020



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

Gesamtzufriedenheit im Zeitverlauf 2005-2020 nach gesetzlichen Kassen



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



M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Weitere Informationen unter www.m-plus-m.de

Ihr Ansprechpartner:

Frank Opitz, opitz@m-plus-m.de, Tel.: 0561-709 79-17





**„Alles aus einer Hand“ -
Umfassende Beratung von der
Konzeption über die Analyse
bis zur Umsetzung von
Verbesserungen**

M+M-Kunden- und Mitarbeiterbefragungen

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Weitere Informationen unter www.m-plus-m.de