



## AUSWERTUNG

ANBIETER	Base	O2	Vodafone	Telekom	Alditalk	Simyo	Congstar	1&1
<b>WOHLFÜHLFAKTOREN</b>	70	84	81	62	114	101	105	101
... in % vom Bestwert	62	74	71	55	100	89	92	89
Preiswürdigkeit	87	91	72	39	155	127	114	113
Ansehen/Image	53	76	89	85	72	75	95	89
<b>KUNDENSERVICE</b>	77	115	101	127	127	120	121	134
... in % vom Bestwert	58	86	76	95	95	90	91	100
Antwortqualität	60	110	82	120	114	114	107	119
Reaktionszeit auf Fragen	84	108	101	130	128	114	119	119
Freundlichkeit des Mitarbeiters	79	135	130	140	135	121	152	176
Rechnungsgestaltung	95	116	112	119	143	141	122	150
<b>TECHNIK-ZUFRIEDENHEIT</b>	73	102	130	150	102	103	148	131
... in % vom Bestwert	49	69	87	100	68	69	99	88
Sprachqualität	89	121	137	149	121	115	151	131
Verfügbarkeit Netz	68	94	132	161	87	101	162	133
Datenqualität	63	92	120	139	97	93	131	129
<b>AFFINITÄT ZUR MARKE</b>	61	73	84	98	112	88	101	90
... in % vom Bestwert	54	65	75	87	100	78	90	80
Weiterempfehlungsquote	50	59	62	68	82	70	82	75
Loyalität (bleibe beim Anbieter)	72	87	106	127	142	105	119	104
<b>connect URTEIL</b>	<b>281</b> ausreichend	<b>374</b> gut	<b>396</b> gut	<b>437</b> sehr gut	<b>455</b> sehr gut	<b>412</b> gut	<b>475</b> überragend	<b>456</b> sehr gut