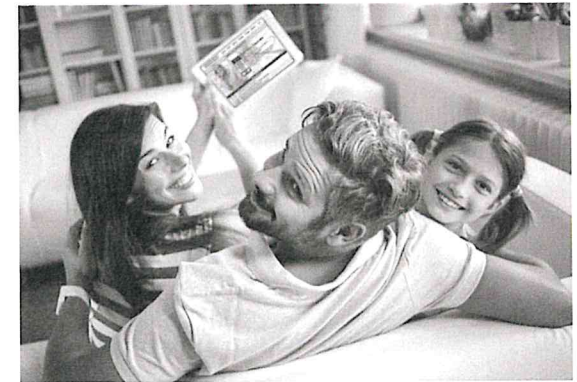
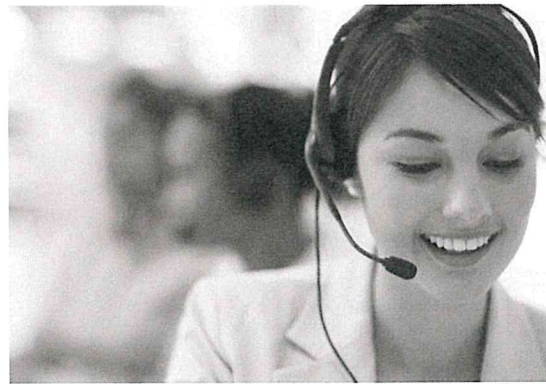


DOKUMENTATION

Studie: Umzugsunternehmen 2018



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv
Hamburg, 19. März 2018

6. Ergebnisse der Unternehmen Serviceanalyse

Ergebnis Serviceanalyse			Beratung vor Ort		Telefonischer Service		Service per E-Mail		Internet-auftritt	
100%			50%		30%		10%		10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Confern	79,4	3	83,1	2	76,3	2	75,9	1	73,5
2	Zapf	77,5	4	80,4	3	75,9	1	78,9	4	66,1
3	Dachser & Kolb	77,4	2	83,3	4	75,6	3	69,0	6	61,5
4	Hansetrans	75,9	1	83,7	7	70,7	5	65,4	5	62,7
5	DMS	75,4	6	79,0	5	74,9	4	66,0	2	68,6
6	Euromovers	73,7	7	78,3	1	77,8	6	57,0	7	54,7
7	UTS**	67,2	5	79,0	6	74,7	7	0,0	8	52,9
8	A&E Logistik**	64,1	8	73,4	8	68,7	7	0,0	3	67,4
	Branche (Mittelwert)	73,8		80,0		74,3		51,5		63,4

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Das Unternehmen beantwortete weniger als die Hälfte der zehn E-Mail-Anfragen und wurden daher in diesem Bereich mit null Punkten bewertet.