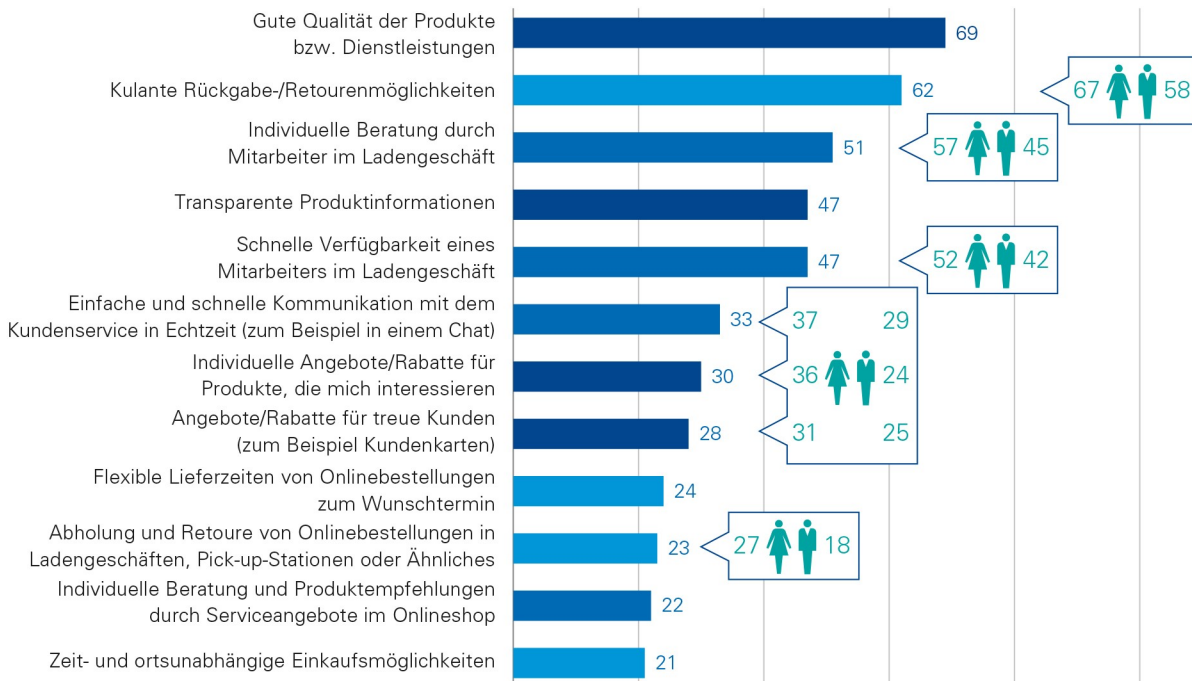


Kriterien für Customer Centricity

Qualität und kulante Rückgabeoptionen sind die wichtigsten Kriterien für Customer Centricity. Frauen legen großen Wert auf individuelle Beratung und Verfügbarkeit von Mitarbeitern.



■ Produkte und Angebote ■ Beratung und Personal ■ Convenience und Service

Frage: Wie wichtig sind für Sie persönlich die folgenden Kriterien bei Ihrer Entscheidung, ob Sie sich bei einem Unternehmen als Kunde in den Mittelpunkt gestellt fühlen?

Basis: 482 ≤ n ≤ 498; Top-Box (absolut wichtig) und signifikante Geschlechterunterschiede; Angaben in Prozent, Rundungsdifferenzen möglich.

Quelle: KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft/IFH Institut für Handelsforschung GmbH, 2017