



RECOMMENDER 2016

in Zusammenarbeit mit dem
Finanzmarketing-Verband Österreich



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

RECOMMENDER 2016

- AUFTRAGGEBER: **FINANZ-MARKETING VERBAND ÖSTERREICH**
- AUSFÜHRENDES INSTITUT: **TELEMARK MARKETING**
- PROJEKTLEITUNG (TELEMARK MARKETING): MMag. Robert Sobotka, MBA
(robert.sobotka@telemark-marketing.com)
- GRUNDGESAMTHEIT: Österreichische Kunden von Versicherungen und Banken im Alter von 16-70 Jahren
- ERHEBUNGSMETHODIK: Multimode: 4500 Telefonische Interviews + 4500 Online Interviews
- AUSWAHLVERFAHREN, STICHPROBENGRÖSSE: Die Selektion der Kunden für die Telefoninterviews erfolgte per Zufall aus öffentlichen Telefonverzeichnissen. Die Selektion der Onlineteilnehmer über 2 österreichische ONLINE-Panels. Die Stichprobe entspricht hinsichtlich ihrer demographischen Eigenschaften einem verkleinerten Abbild von Österreich (n=9.000).
- TATSÄCHLICHER UMFANG DER STICHPROBE: Es wurden insgesamt 9.000 Personen befragt. Davon beurteilten 8.721 Personen ihre Hauptbankverbindung, 8.122 Personen ihre Hauptversicherung sowie 4.407 Personen ihre Bausparkasse.
- GEWICHTUNGSVERFAHREN: Keine
- FELDARBEIT: Die Befragung wurde im Zeitraum zwischen Jänner 2016 und März 2016 durchgeführt.

Wie wird der NPS gemessen?

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

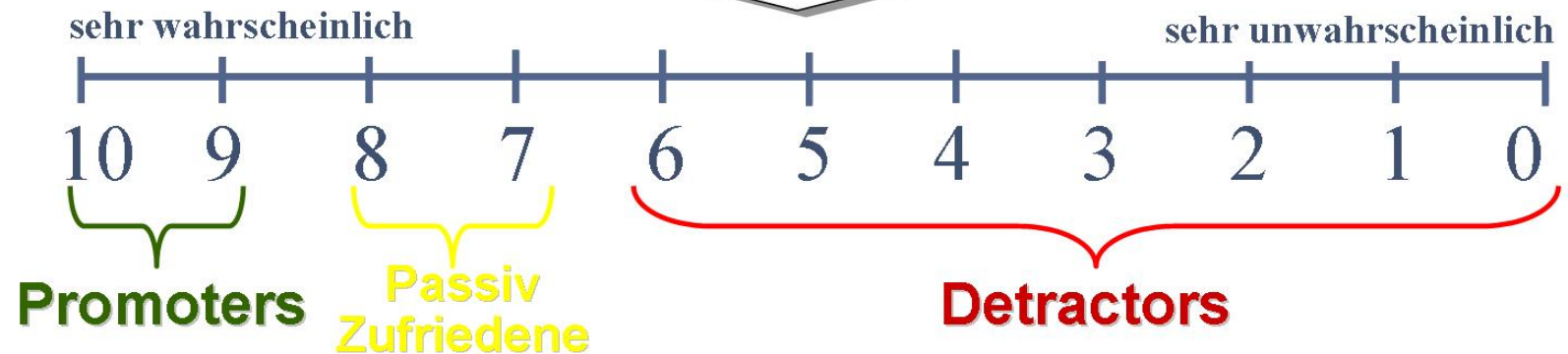


Seminare



Promotion

„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Unternehmen XY* einem/r Freund/in oder Kollegen/in weiterempfehlen?“



Net Promoter Score® = % Promoters – % Detractors

NPS: Differenz zwischen Anteil der Kunden, die „ihre“ Marke/Produkt aktiv weiterempfehlen und denen, die eher kritisch eingestellt sind.

Quelle: Reichheld; Fred: „*The Ultimate Question*“, Harvard Business School Press © 2006

Hauptbank

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

Denken Sie bitte an die Bank, mit der Sie am meisten Kontakt haben!
Welche Bank ist das?

Hauptbank	Anzahl
Raiffeisen	2648
Erstebank & Sparkassen	2043
BAWAG P.S.K.	1086
Bank Austria / Unicredit	1071
Volksbank	519
Hypobank	252
Sonstige	1102
Gesamt	8721

Laut Ausschreibung werden für den Bewerb „Hauptbank“ nur Institute berücksichtigt, die über 100 Nennungen erzielten und zumindest in 7 Bundesländern genannt wurden. Erste Bank und Sparkassen wurden zusammengefasst. Bank Austria, BAWAG P.S.K. sowie weitere Banken wurden als Sektor „Banken und Bankiers“ gewertet.

Für den Bewerb „Grossbanken“ werden nur Institute mit einer Bilanzsumme >25 Mrd. Euro qualifiziert.

Regionalbanken (Haupt- und Zweitbank)

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

Regionalbanken	Anzahl
Raiffeisen NÖ-W	869
Raiffeisen OÖ	678
Raiffeisen Stmk	483
Stmk Bank und Sparkasse	424
Sparkasse OÖ	383
Raiffeisen Tirol	335
Raiffeisenverband Szbg	265
Oberbank	233
Tiroler Sparkasse	210
Raiffeisen Vbg	182
Sparkasse Szbg	150
Raiffeisen Kärnten	148
Raiffeisen Bgld	135
Kärntner Sparkasse	108
BKS Bank für Kärnten und Steiermark	108
VKB	93
HYPO Tirol	79
Volksbank Szbg	79
HYPO Vorarlberg	78
BTV Bank für Tirol und Vorarlberg	66
Volksbank Wien	60
HYPO NÖ	59

Laut Ausschreibung werden für den Bewerb „Regionalbanken“ und „Direkt-.Spezial und Privatbanken“ nur Institute berücksichtigt, die über 50 Nennungen erzielten und nicht für den Bewerb „Großbanken“ qualifiziert sind. RLB NÖ-W und RLB OÖ wurden aufgrund ihrer Bilanzsumme im Bewerb „Großbanken“ gewertet

Hauptversicherung

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

Hauptversicherung	Anzahl
UNIQA	1646
Generali	1047
Allianz	948
Wiener Städtische	920
Zürich Versicherung	386
Grazer Wechselseitige, GRAWE	348
Donau	344
Wüstenrot	334
Raiffeisen	317
Helvetia	246
OÖ Landesversicherung (OÖV)	198
NÖ Landesversicherung (NÖV)	190
Merkur	160
Sparkasse (S-Versicherung)	152
Ergo	144
MUKI	105
HDI Hannover	96
BAWAG P.S.K. Versicherung	79
Österreichische Beamtenversicherung ÖBV	78
Tiroler Landesversicherung (TLV)	69
VAV	66
VLV Vorarlberger Landesversicherung	57
Zürich Connect /Züritel	39
Kärntner Landesversicherung KLV	37
ARAG	15
Nürnberg	12
DAS	9
Skandia	7
Gothaer	3
Sonstige	32

Denken Sie bitte an die Versicherungsgesellschaft, mit der Sie am meisten Kontakt haben! Welche Versicherung ist das?

Laut Ausschreibung werden für den Bewerb „Versicherungen bundesweit“ nur Institute berücksichtigt, die über 100 Nennungen erzielten und in zumindest 7 Bundesländern genannt wurden. Aus diesem Grund wurden die OÖV, NÖV sowie MUKI nicht gewertet. Raiffeisen, s-Versicherung, Ergo und die BAWAG P.S.K. Versicherung wurden als Bankversicherungen in einem eigenen Bewerb gewertet.

Haupt- und Zweitversicherung

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

Haupt- und Nebenversicherung	Anzahl
UNIQA	2283
Generali	1513
Wiener Städtische	1469
Allianz	1320
Wüstenrot	604
Zürich Versicherung	577
Raiffeisen	554
Donau	537
Grazer Wechselseitige, GRAWE	492
Helvetia	436
Merkur	354
Ergo	294
OÖ Landesversicherung (OÖV)	280
Sparkasse (S-Versicherung)	268
HDI Hannover	263
NÖ Landesversicherung (NÖV)	258
MUKI	226
Österreichische Beamtenversicherung ÖBV	160
VAV	152
BAWAG P.S.K. Versicherung	142
Tiroler Landesversicherung	118
ARAG	92
Zürich Connect	85
VLV Vorarlberger Landesversicherung	74
Kärntner Landesversicherung KLV	54
Nürnberger	42
DAS	38
Skandia	16
Gothaer	10
Sonstige	131

Laut Ausschreibung werden für die Bewerbe „Regionalversicherungen“, „Direkt- und Spezialversicherungen“ und „Bankversicherungen“ nur Institute berücksichtigt, die über 50 Nennungen erzielten und nicht bereits im Bewerb „Versicherungen bundesweit“ gewertet wurden.

Bausparkassen

Sind Sie auch Kunde einer Bausparkasse? Wenn ja, bei welcher?

Bausparkasse	Anzahl
Raiffeisen Bausparkasse	1439
Wüstenrot Bausparkasse	1304
s-Bausparkasse	1280
START Bausparkasse	384
Gesamt	4407

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

NPS Bankensektoren 2016

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



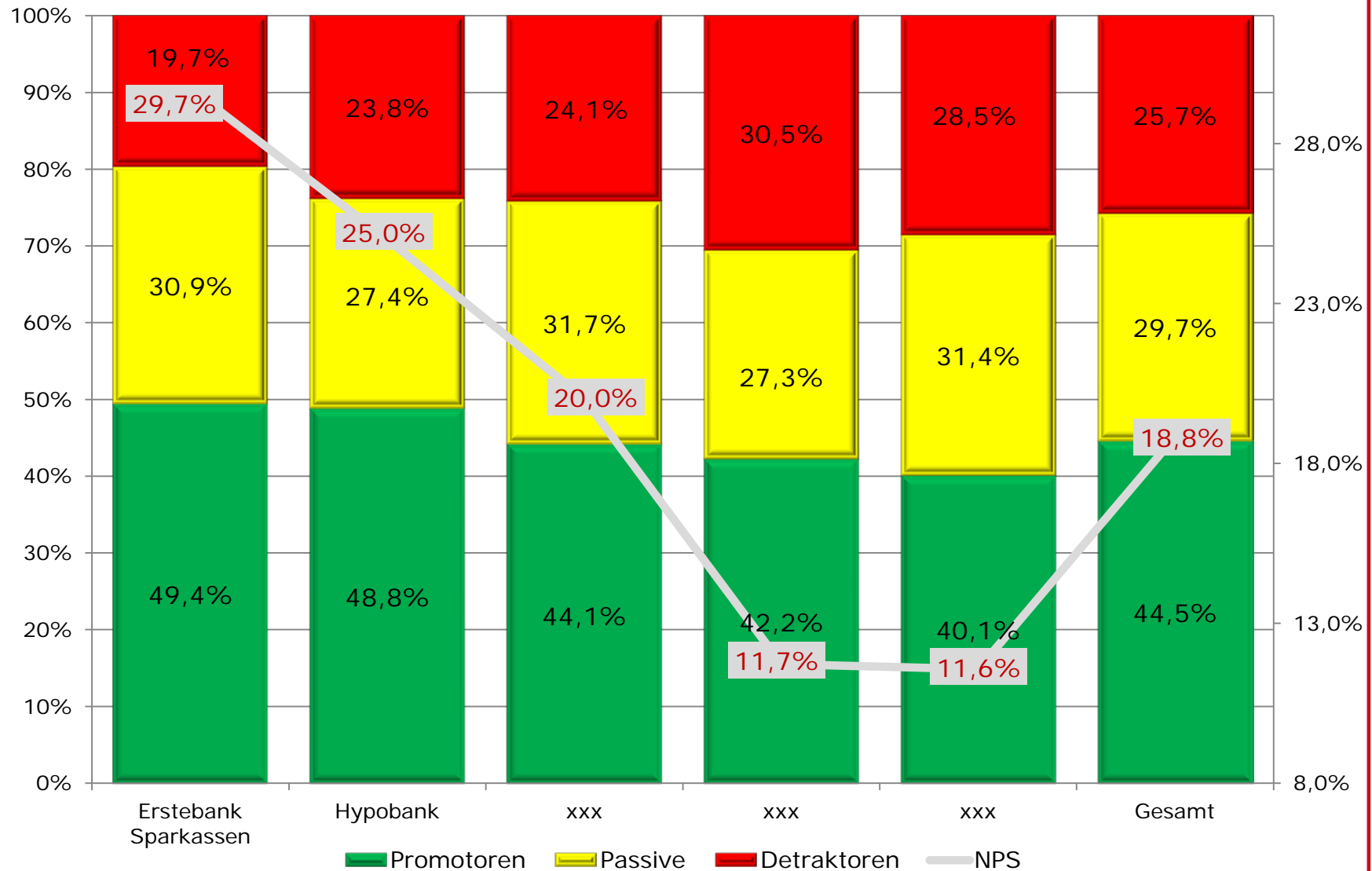
Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihre Hauptbank* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



NPS Großbanken 2016

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

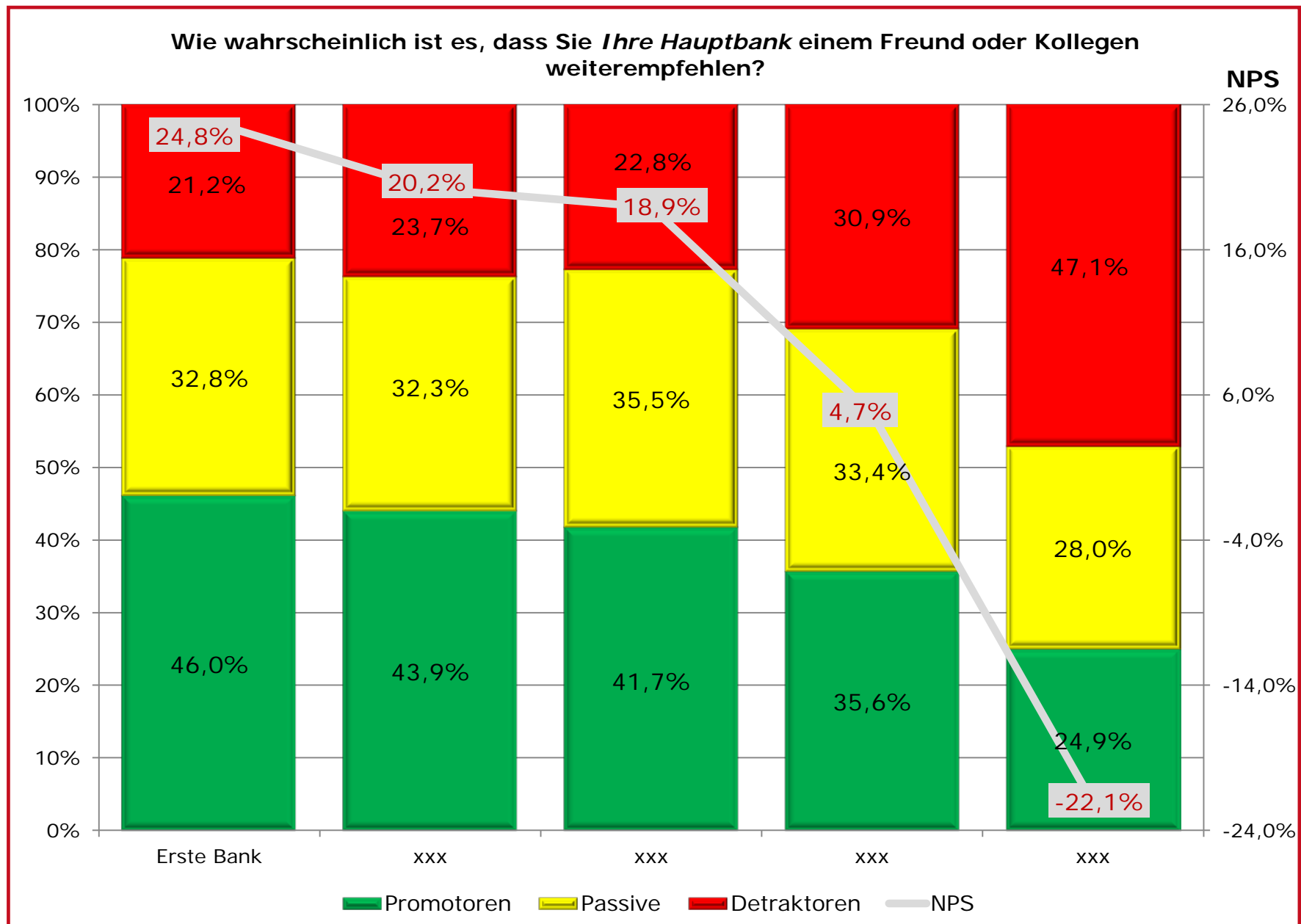


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



NPS Direkt & Spezialbanken 2016

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

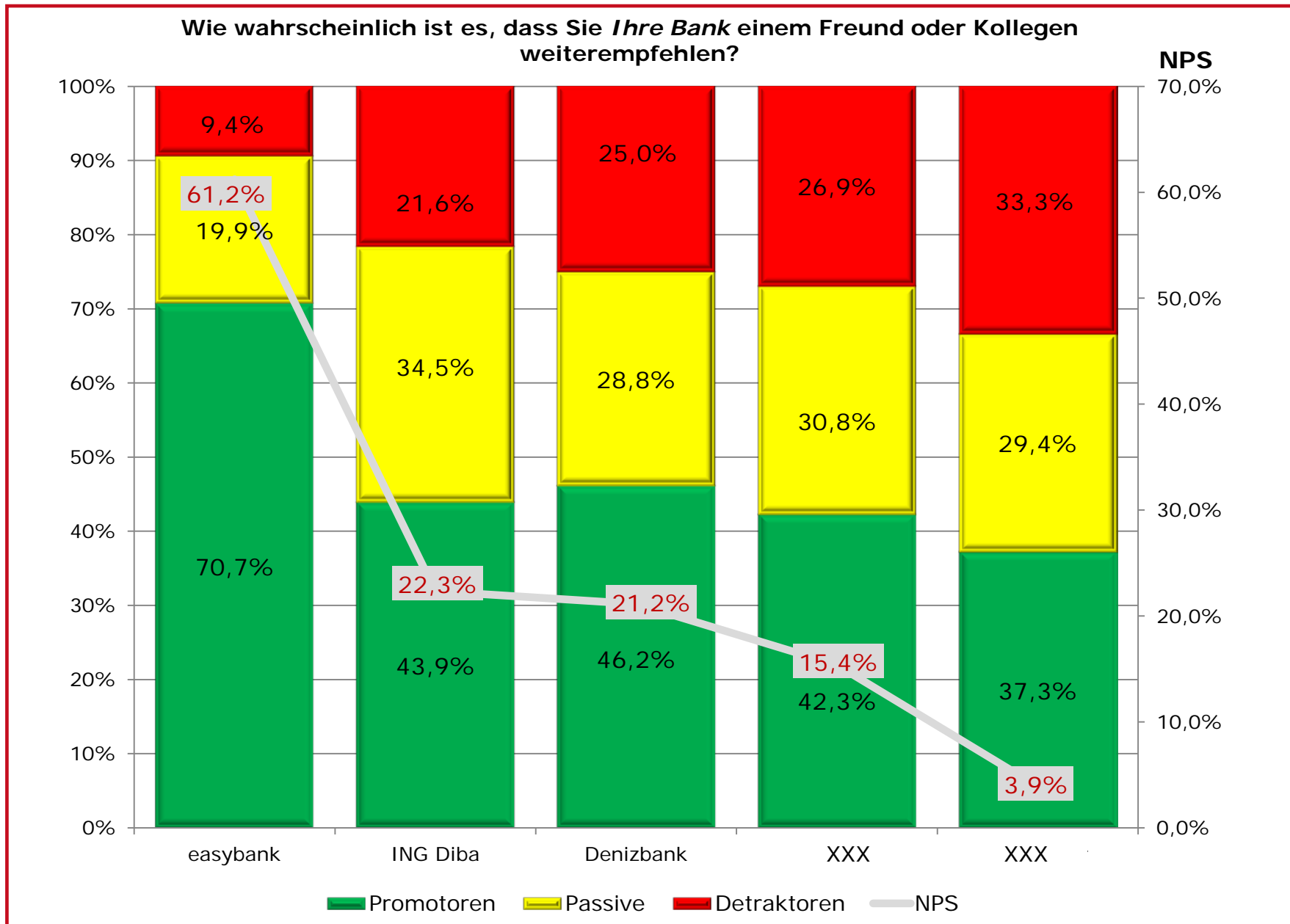


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



NPS der besten Regionalbanken 2016

Regionalbanken	Promotoren	Neutrale	Detraktoren	NPS
Oberbank	59,7%	27,5%	12,9%	46,8%
BTV Bank für Tirol und Vorarlberg	51,5%	30,3%	18,2%	33,3%
VKB	52,7%	25,8%	21,5%	31,2%
SPK SzbG	53,3%	23,3%	23,3%	30,0%
BKS Bank für Kärnten und Steiermark	50,0%	29,6%	20,4%	29,6%
Hypo Vbg	51,3%	25,6%	23,1%	28,2%
Raiff Kärnten	45,9%	31,8%	22,3%	23,6%
Stmk Bank & SPK	46,5%	29,5%	24,1%	22,4%
Spk OÖ	44,6%	32,4%	23,0%	21,7%
xxx	45,7%	28,7%	25,7%	20,0%
xxx	44,3%	31,6%	24,1%	20,3%
xxx	42,9%	34,8%	22,4%	20,5%
xxx	41,8%	35,2%	23,1%	18,7%
xxx	39,0%	40,7%	20,3%	18,6%
xxx	43,0%	30,4%	26,7%	16,3%
xxx	42,0%	32,9%	25,1%	17,0%
xxx	40,5%	32,9%	26,6%	13,9%
xxx	38,9%	35,8%	25,3%	13,6%
xxx	41,6%	28,0%	30,4%	11,2%
xxx	40,3%	31,2%	28,6%	11,7%
xxx	40,3%	30,1%	29,6%	10,7%
xxx	30,5%	39,0%	30,5%	0,0%
xxx	33,3%	31,7%	35,0%	-1,7%

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

NPS Hauptversicherung 2016

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



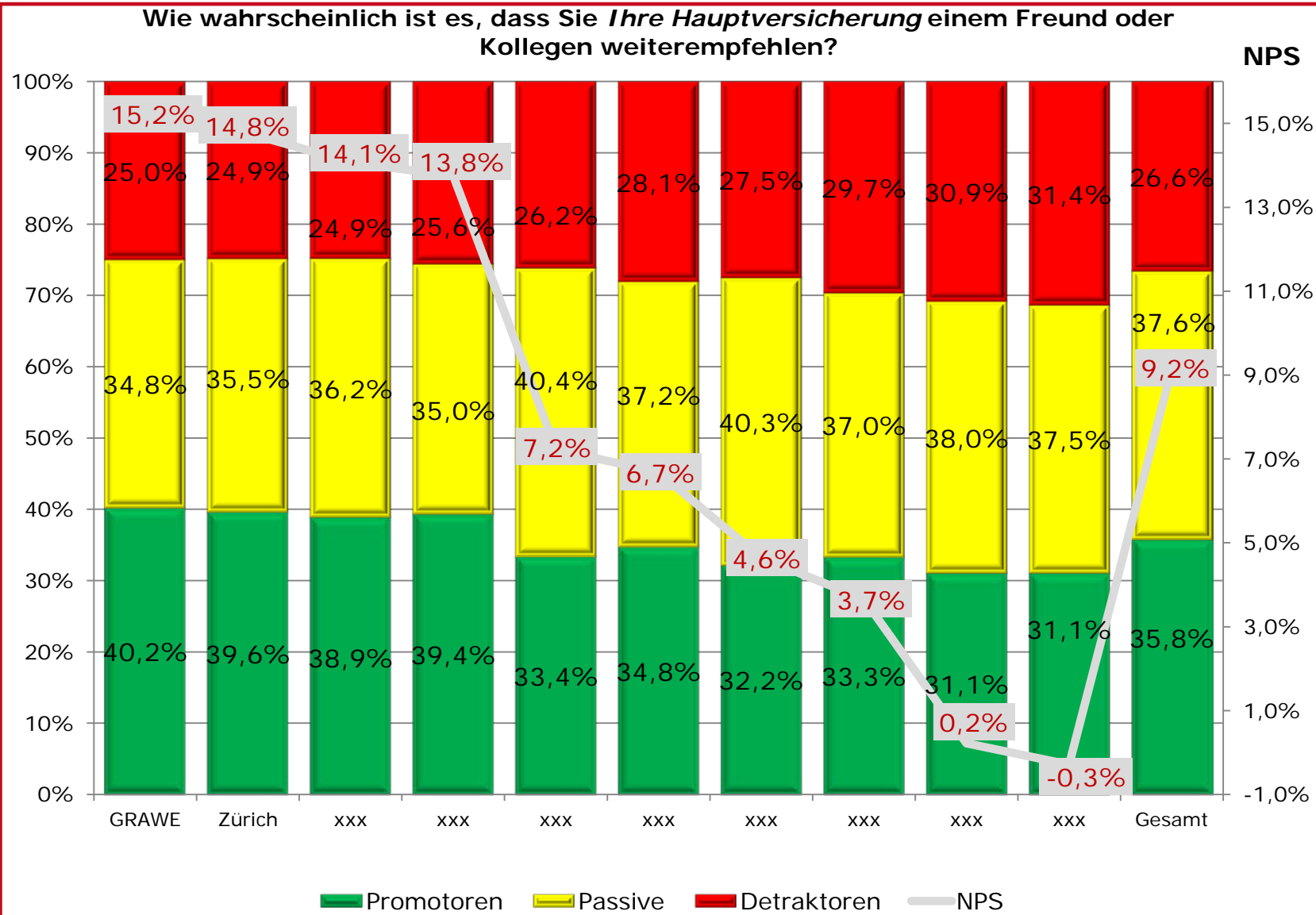
Mystery-Shopping



Seminare



Promotion



Der erste Platz geht ex aequo an GRAWE und Zürich, da die NPS Differenz als auch der Prozentsatz an Promotoren innerhalb der in der Ausschreibung festgelegten Schankungsbreite (1%) liegt.

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

NPS der besten Spezialversicherungen 2016

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



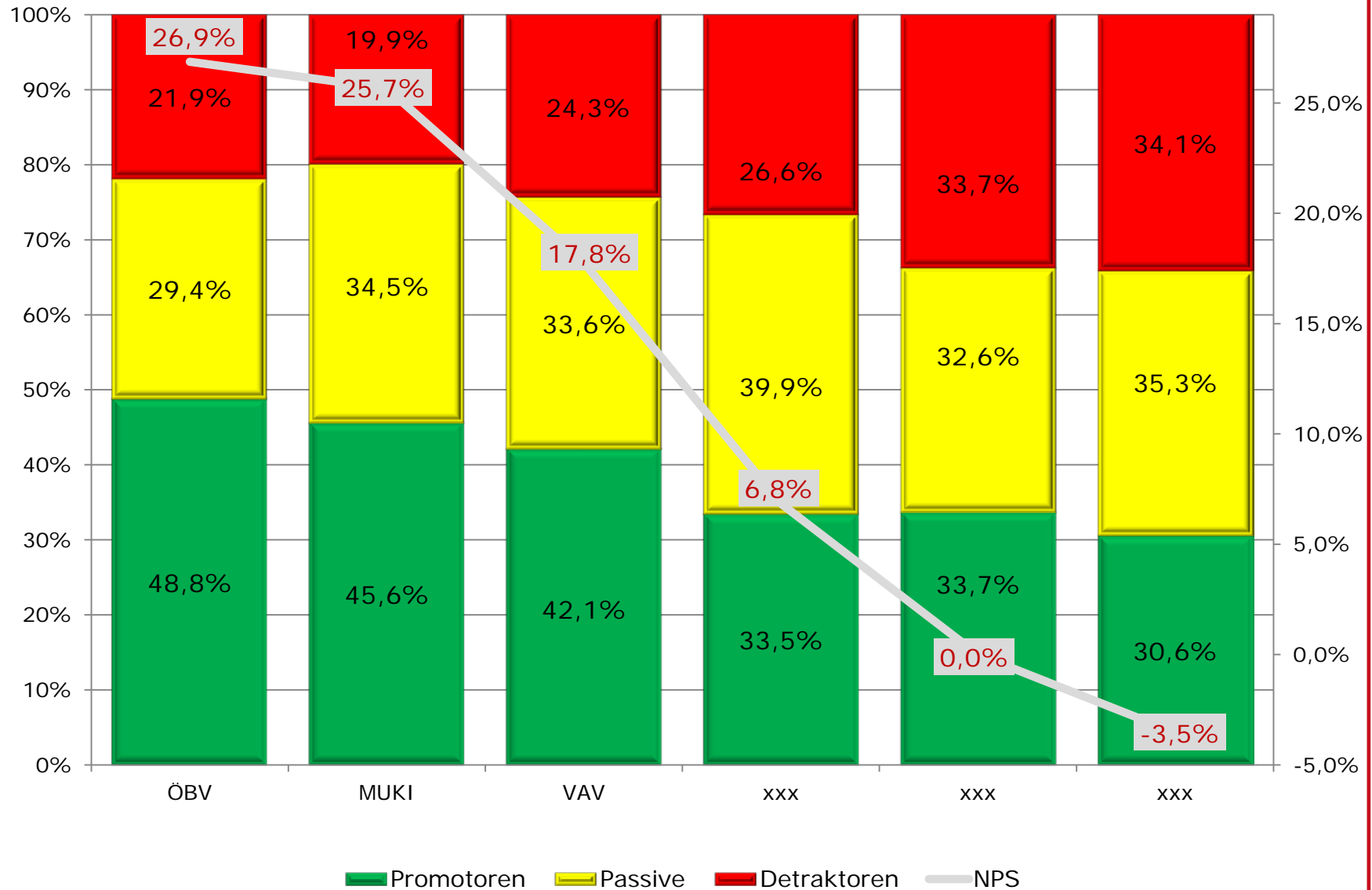
Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre Versicherung einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



NPS der besten Regionalversicherungen 2016

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



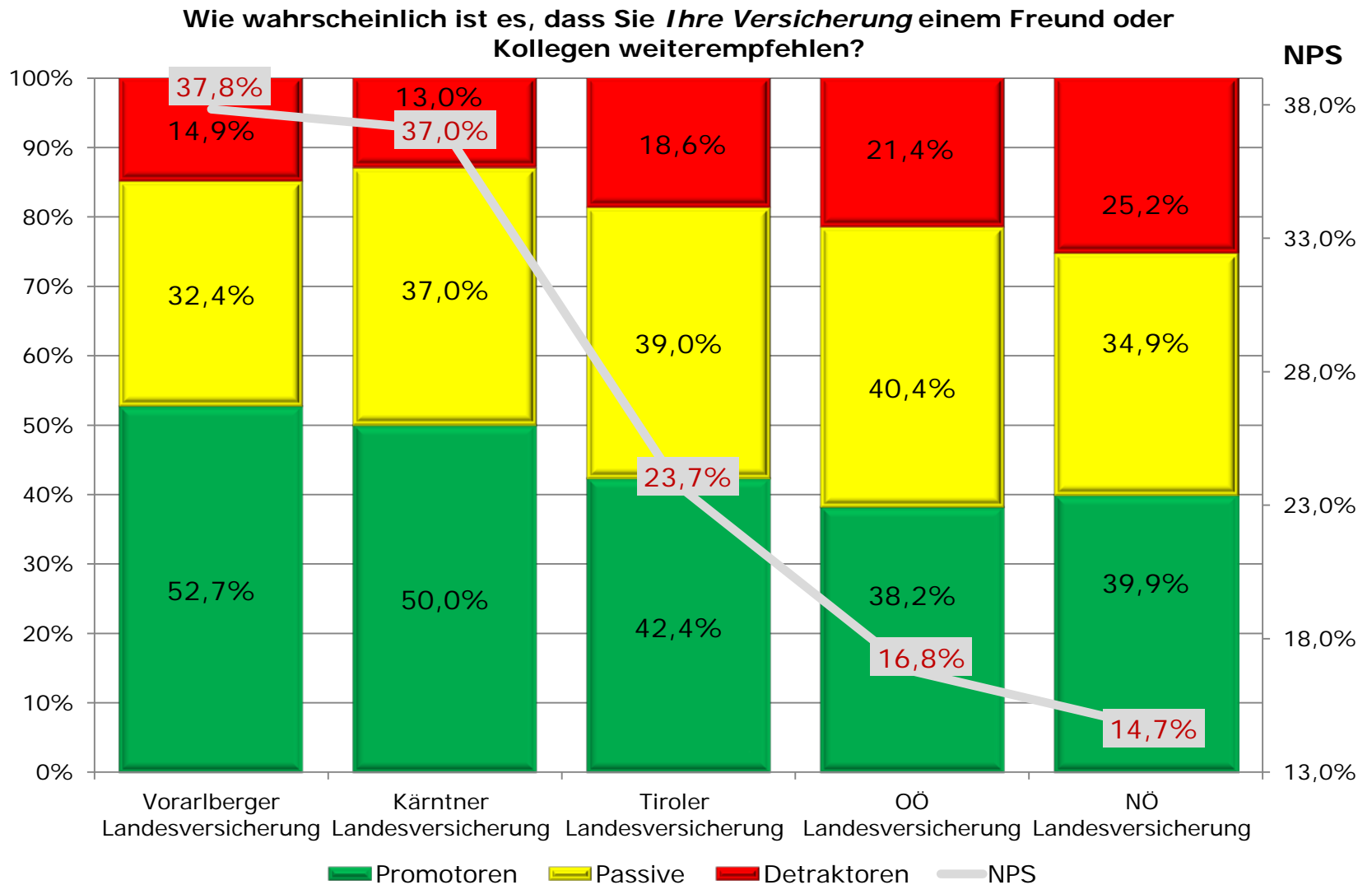
Mystery-Shopping



Seminare



Promotion



Der erste Platz geht an die Vorarlberger Landesversicherung: Die NPS Differenz von 0,8 Prozentpunkten liegt innerhalb der in der Ausschreibung festgelegten Schankungsbreite (1%). In diesem Fall entscheidet der höhere Prozentsatz an Promotoren.

NPS der besten Bankversicherer 2016

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

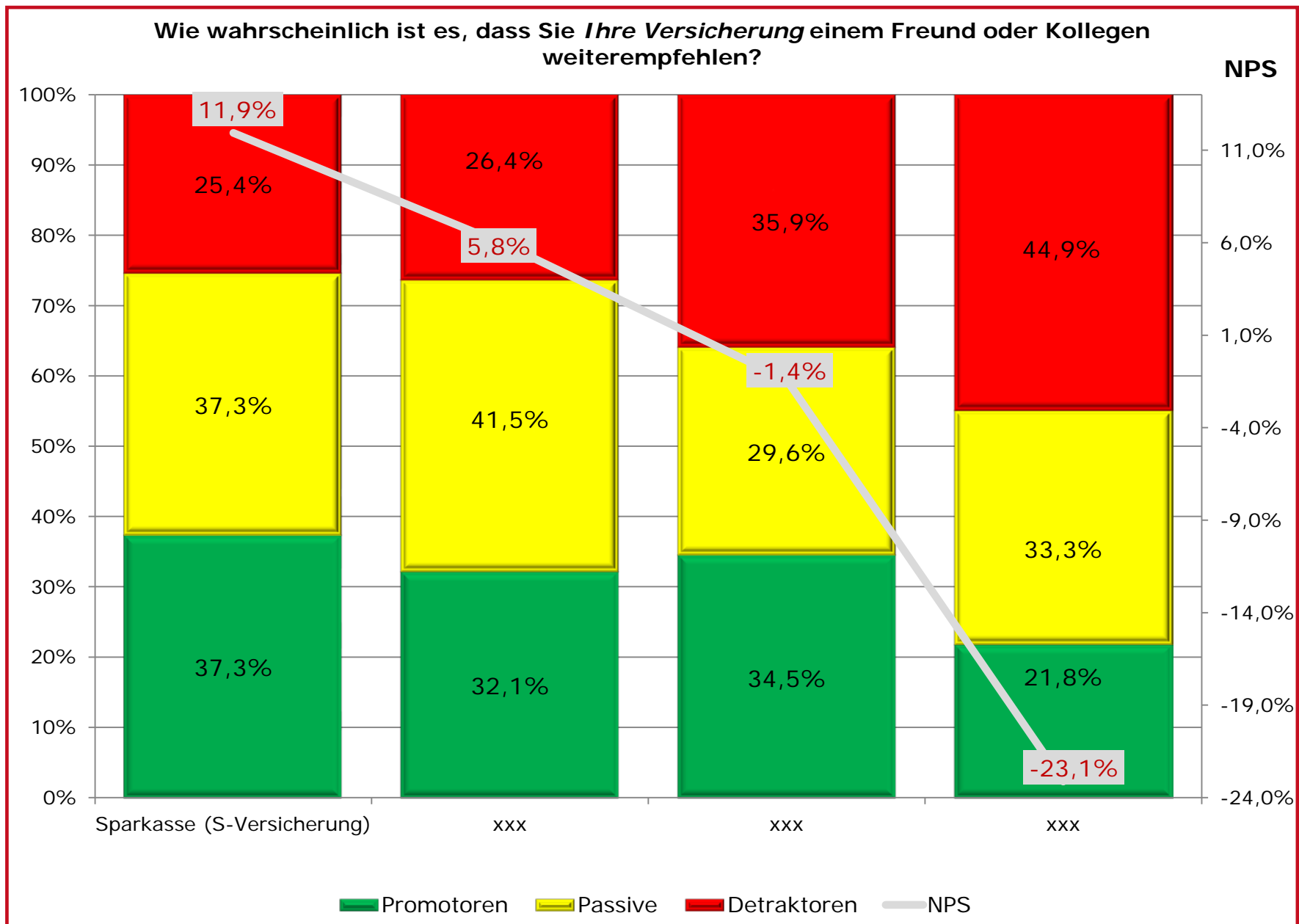


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



NPS der besten Bausparkassen 2016

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

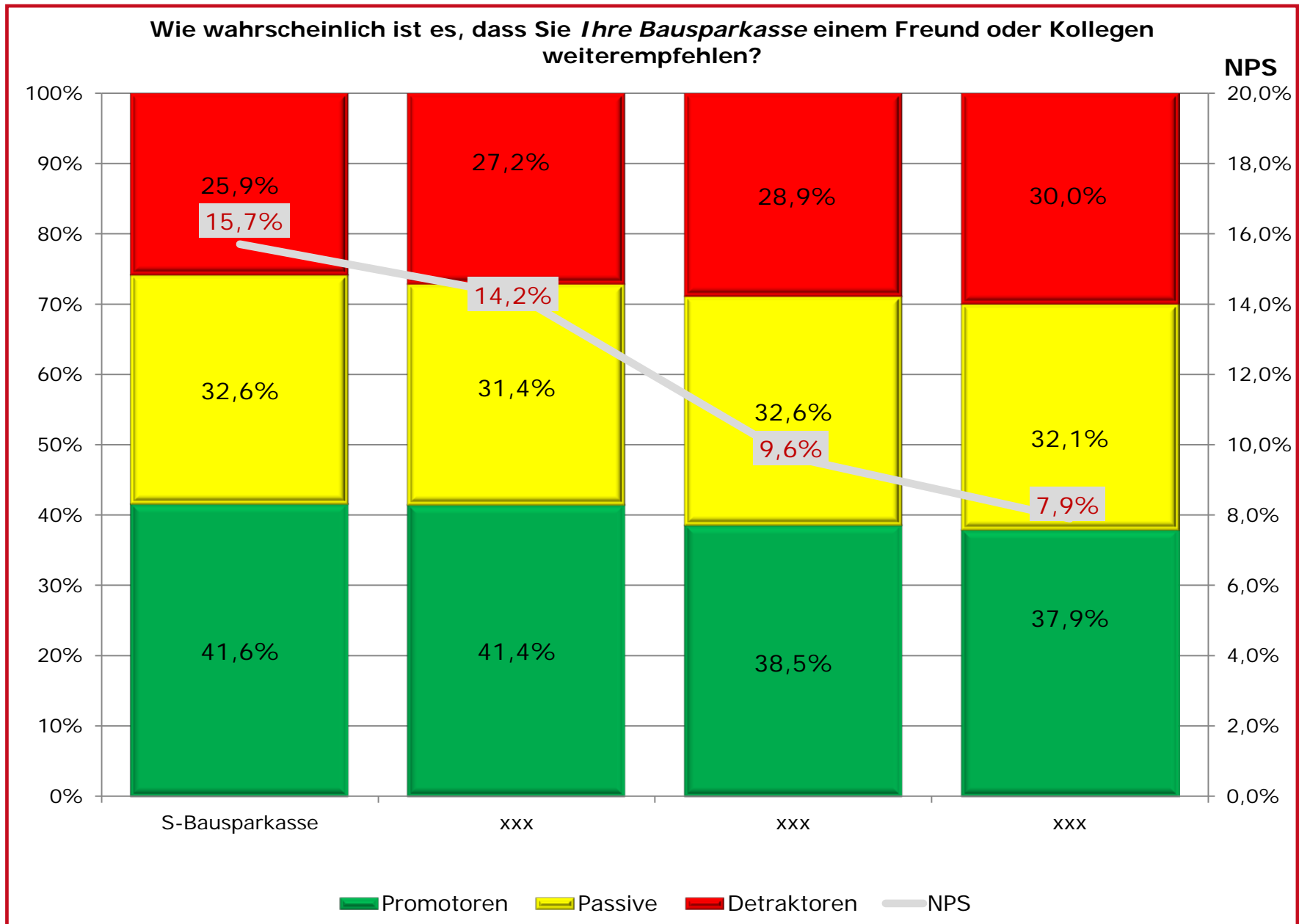


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Aufsteiger des Jahres 2016

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



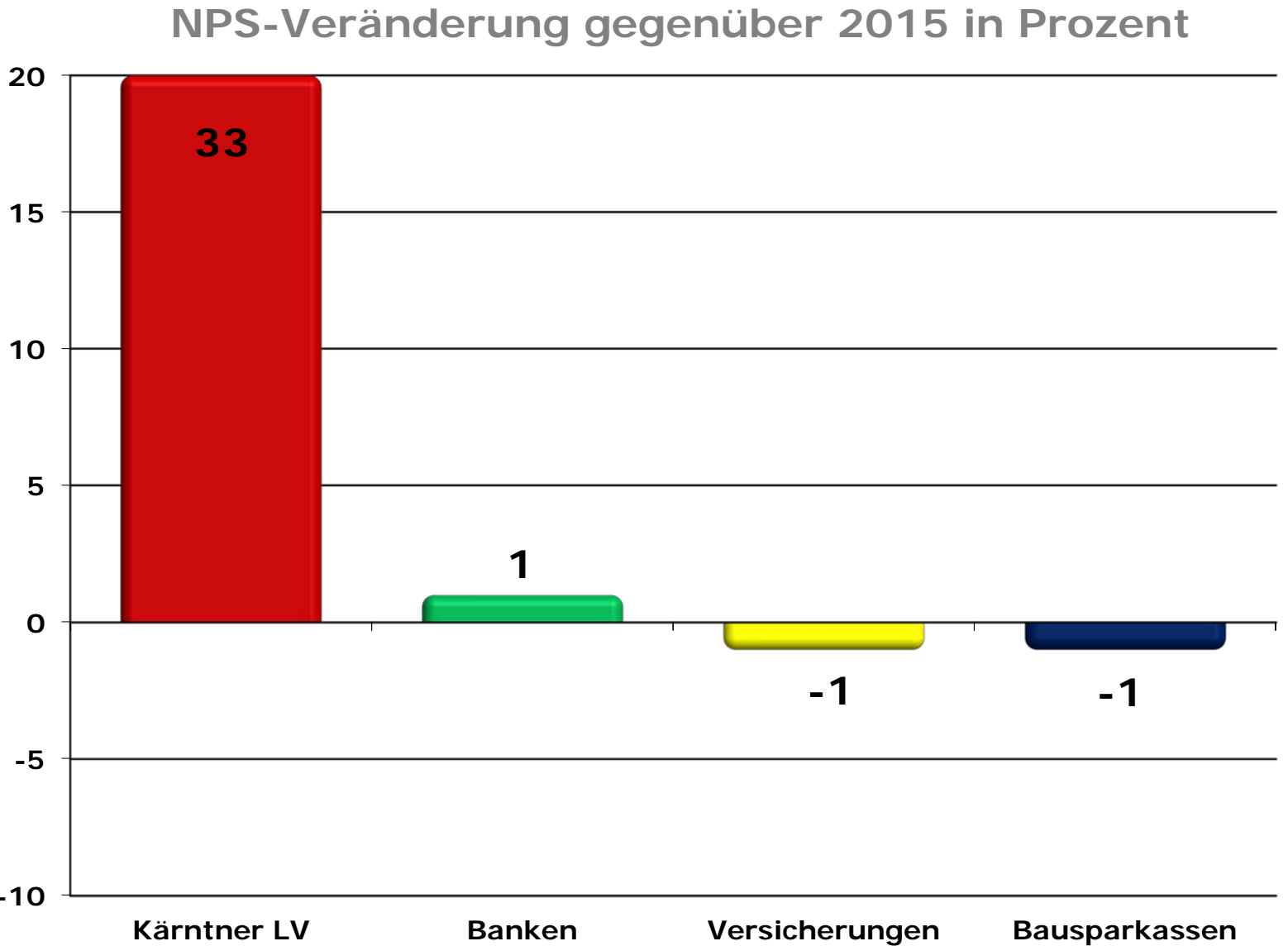
Mystery-Shopping



Seminare



Promotion



1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

NPS der Branchen im Zeitverlauf

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



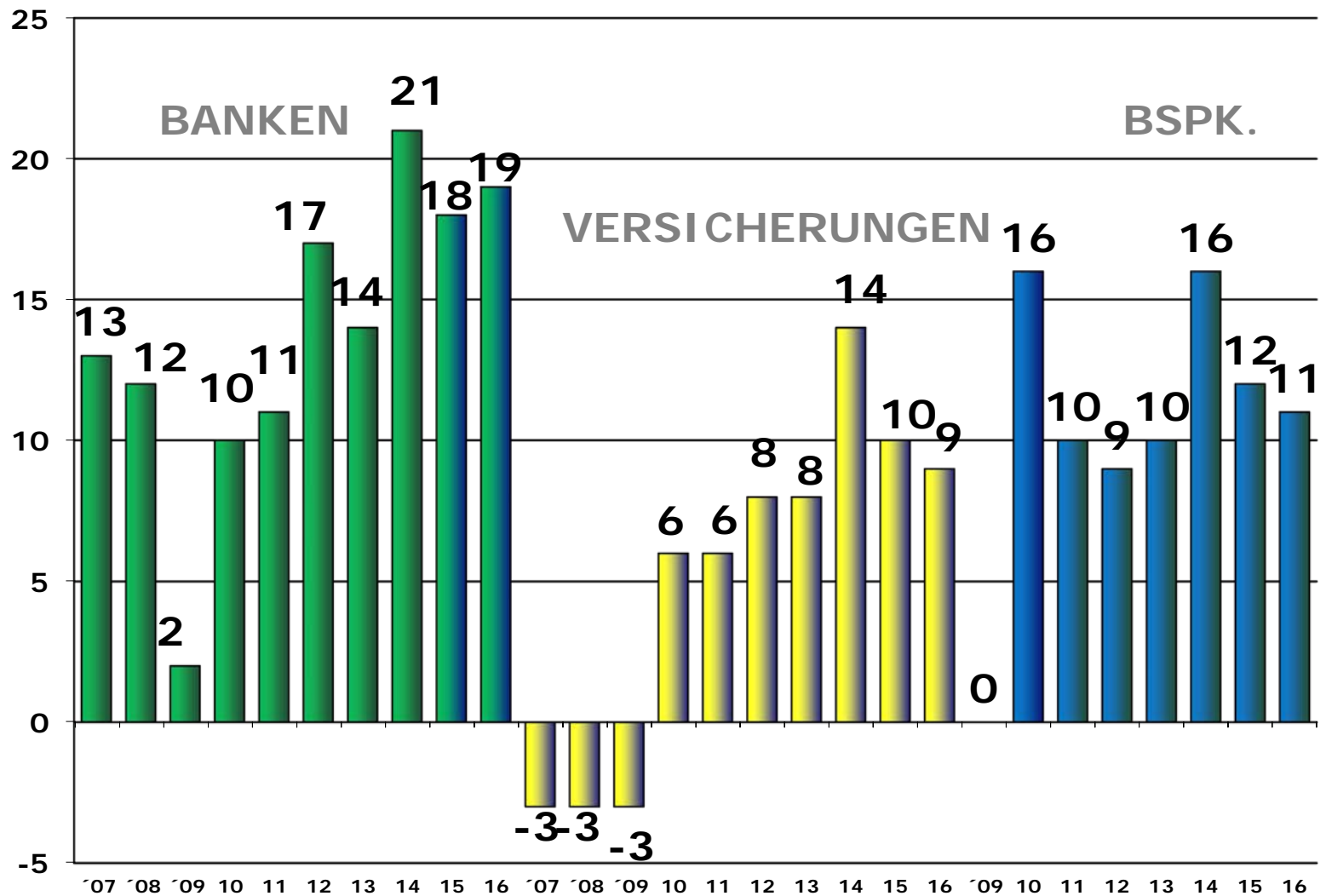
Mystery-Shopping



Seminare



Promotion



1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

Bei Fragen zur Studie wenden Sie sich bitte an:

MMag. Robert Sobotka, MBA

Telemark Marketing

Zehetnergasse 6/2

1140 Wien

Tel.: 01/892 85 85-0

Email: robert.sobotka@telemark-marketing.com