

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Zufriedenheit von Existenzgründern mit Banken

#### **Existenzgründer überwiegend zufrieden mit ihren Banken, aber geringe Empfehlungsbereitschaft**

**Hamburg, 27.03.2012 (ots)** – Jährlich machen sich etwa 400.000 Existenzgründer selbständig. In der Startphase ist der Bedarf an individuellen und kompetenten Beratungen zu Themen wie Finanzierung, Bargeldversorgung oder Leasing besonders groß. Doch wie zufrieden sind junge Unternehmer mit dem Service und den Produkten von Filialbanken? Welche Bewertung vergeben sie für die Beratungen? Werden ihre Erwartungen erfüllt und empfehlen sie ihre Geschäftsbank weiter?

Insgesamt waren immerhin 71 Prozent der Existenzgründer mit ihrer Geschäftsbank zufrieden. Doch nach Meinung der Befragten setzen sich die Berater nicht aktiv genug mit der Geschäftsidee oder dem Businessplan auseinander. Am schlechtesten wurden die Geschäftsbanken hinsichtlich der Konditionen und des Produkt-Portfolios beurteilt. „Insgesamt sahen 88 Prozent der Jungunternehmer ihre Erwartungen an die Banken erfüllt. Nur wenige sind jedoch bereit, ihre Geschäftsbank auch weiterzuempfehlen. Das ist ein Indiz für die insgesamt geringe Erwartungshaltung“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer der Marktforschungsinstituts.

Die persönlichen Beratungen der Filialbanken stellte 76 Prozent der Kunden zufrieden. Vor allem die Freundlichkeit der Berater überzeugte. Die höchsten Zufriedenheitswerte erzielten aber die Beratungsunterlagen. 86 Prozent der Befragungsteilnehmer zeigten sich mit den Materialien zufrieden, für 27 Prozent der Befragten waren jedoch die Kosten nicht übersichtlich genug dargestellt. Den Kontakt mit den Banken per Telefon oder E-Mail bewerteten 80 Prozent der Teilnehmer positiv. Auch hier überzeugte vor allem die Freundlichkeit der Mitarbeiter. Für circa ein Drittel der Befragten war es hingegen nicht einfach, einen telefonischen Ansprechpartner zu erreichen.

Das Marktforschungsinstitut führte im Zeitraum von Dezember 2011 bis Januar 2012 eine Umfrage zur Zufriedenheit von Existenzgründern mit ihren Banken durch. Insgesamt wurden 259 Unternehmer befragt, die sich in den letzten fünf Jahren selbständig gemacht haben. Im Mittelpunkt der Online-Erhebung standen die Kundenmeinungen zur Beratungs- und Servicequalität. Neben dem Produktportfolio wurde auch das Beschwerdemanagement der Banken untersucht sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft ermittelt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität.

#### **Ansprechpartner:**

Markus Hamer  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11  
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40  
E-Mail: m.hamer@disq.de  
www.disq.de