

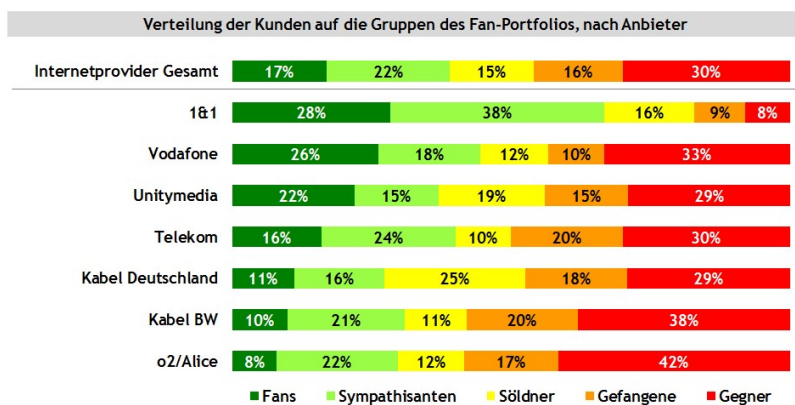
Presseinformation

Datum: 30.01.2018

Studie: Internetanbieter 1&1 hat die meisten Fans

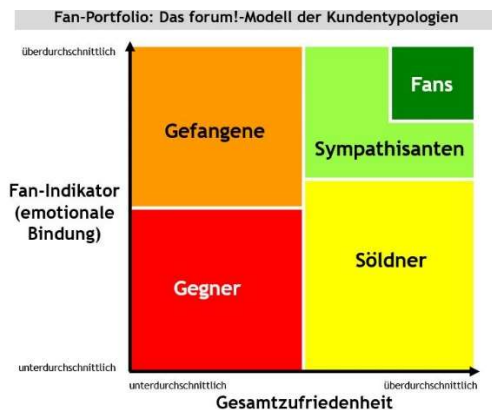
Ob in der Bahn oder zu Hause: Der Lieblingsfilm ist ausgewählt, es kann losgehen. Wäre da nicht das lästige Laderädchen, das sich dreht und dreht und dreht... Langsame oder gar fehlende Internetverbindungen sorgen vielerorts für Ärger. Die Politik ist dran: Am Verhandlungstisch von schwarz-rot wird über einen flächendeckenden Ausbau mit Gigabitnetzen bis 2025 diskutiert. Soweit so gut. Aber welcher Internetanbieter macht schon jetzt seine Surfer und Streamer glücklich?

Der Internetanbieter 1&1 hat mit Abstand die Nase vorn: 28 Prozent der Kunden sind Fans des Unternehmens; weitere 38 Prozent sympathisieren mit den Leistungen des Anbieters. Das ist das Ergebnis der "Fanfocus Deutschland"- Studie des Marktforschungs- und Beratungsunternehmens forum! GmbH in Mainz.



Die „Fanfocus“-Studie misst anhand des Fan-Prinzips die Beziehungsqualität zwischen Kunden und Unternehmen. Dafür werden pro Branche rund 1.000 Männer und Frauen befragt. Für die Studie unterteilen die Marktforscher die Kunden anhand ihrer Zufriedenheit und ihrer emotionalen Bindung an eine Marke in fünf Katego-

rien: Fans (besonders hohe emotionale Bindung), Sympathisanten, Söldner, Gefangene und Gegner.



Verärgerte Kunden schaden Anbieter

A propos Gegner: Nur 8 Prozent der Kunden geben 1&1 schlechte Noten und reihen sich somit in die Kategorie Gegner ein. „Das ist höchst auffällig“, sagt Jonas Lang, Studienleiter des Fanfocus, „denn die Branche insgesamt steht für alles andere als eine hohe Beziehungsqualität. Es dominiert die Gruppe der verärgerten Kunden, die weder gebunden noch zufrieden sind und den Anbietern sogar schaden, in dem sie aktiv von ihnen abraten.“

Fast jeder Dritte fällt in der Studie zu den Internet Providern in das Segment „Gegner“. Beim Letztplatzierten (o2/Alice) lehnen sogar 42 Prozent der eigenen Kunden das Unternehmen ab. Nur 8 Prozent stehen o2/Alice als Fans zur Seite. o2 war zuletzt auch im Bereich Mobilfunk verstärkt in die Kritik geraten: Zwar punktet das Unternehmen durch attraktive Tarife, die Netzabdeckung und Service lassen aber zu wünschen übrig.

1&1: Und das Geheimrezept?

1&1, ein Unternehmen mit Sitz im rheinland-pfälzischen Montabaur, ist Leuchtturm und Sieger der Studie: Was aber ist sein Geheimrezept? „Dieser Anbieter differenziert sich vor allem bei den Punkten ‘fair, professionell und zuverlässig’ von der Konkurrenz. Qualität, Angebot und Preis/Konditionen werden signifikant besser bewertet und den Mitarbeitern wird eine - im Vergleich zu den Wettbewerbern - rela-

tiv hohe Kundenorientierung attestiert“, analysiert Studienleiter Jonas Lang. Ein Plus auf allen Ebenen also. So sollte es auch mit dem Film klappen...

Über forum! Für beste Beziehungen

Die forum! GmbH wurde 1996 von Roman Becker in Mainz gegründet. forum! unterstützt nationale und internationale Unternehmen mit Marktforschungs- und Beratungsleistungen dabei, die Beziehungen zu ihren Kunden, Mitarbeitern und allen anderen relevanten Zielgruppen zu analysieren, zu steuern und zu optimieren.

Zudem bietet forum! Verbänden und Non-Profit-Organisationen Analyse- und Beratungsinstrumente zur Steigerung ihrer emotionalen Mitgliederbindung.

Stets im Fokus: der Vergleich mit den Besten. forum! verfügt über ein großes Repertoire an branchenübergreifenden Benchmarkstudien, ist Initiator der bundesweiten Wettbewerbe Deutschlands Kundenchampions, Deutschlands Mitarbeiterchampions und Deutschlands Mitgliederchampions und Begründer des Fan-Prinzips.

Ihr Pressekontakt:

Margot Brinkhus
Managerin Kommunikation & Marketing
forum! Für beste Beziehungen
Tel.: 06131/32809 151
E-Mail: brinkhus@forum-mainz.de

Weitere Informationen unter:

www.forum-mainz.de
www.deutschlands-kundenchampions.de