



Rang	Männer	NPS
1.	Audi	40
2.		39

Rang	Gesamt	NPS
1.	Amazon	23
2.	Aldi	3
3.	dm	0

Rang	Frauen	NPS
1.	Amazon	45
2.	mobile.de	44
3.	M...	

Net Promoter Score Ranking

+++ Gemeinschaftsstudie April/ 2013 +++

7.	Hugo Boss	19
8.	dm	16
9.	Zalando	11,2
10.	Aldi	

10.	Coca Cola	
	Volkswagen	
	Audi	

7.	Audi	38
8.	BMW	36
9.		33
		27
		24
		18,2

defacto research & consulting GmbH
 Otto-Friedrichs Universität Bamberg

April 2013

WAS?

WAS?

Studiensteckbrief

Studie?

„Net Promoter Score Ranking“
Gemeinschaftsstudie von defacto research & consulting GmbH und Otto-Friedrich-Universität Bamberg

Inhalt?

- +++ Bedeutung des Net Promoter Scores
- +++ Ranking der Unternehmen nach Net Promoter Score (Männer vs. Frauen; 18-39 Jahre vs. > 39 Jahre)
- +++ Ranking der TOP 5 Unternehmen pro Branche nach Net Promoter Score

Branchen?

Automobil, Mode, FMCG, Finanzen, Handel, Online Plattformen

Stichprobe?

N= 1.000
Repräsentativ für Deutschland

Zeitraum?

Februar 2013

WARUM?

WHY?

Das Konzept des Net Promoter Score (NPS)

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Unternehmen xy einem /r Freund/in oder Kollegen/in weiterempfehlen?

10= Sehr
wahrscheinlich

0= Sehr
unwahrscheinlich



Promotoren (%)

—

Kritiker (%)

=

NPS

Der Net Promoter Score ist eine Kennzahl, die der Bewertung der Kundenzufriedenheit und damit verbunden der Weiterempfehlungsbereitschaft dient. Der NPS kann Werte zwischen -100 und +100 annehmen.

Relevanz des Net Promoter Score

1

„Der NPS gehört zu den zentralen Steuerungsgrößen in Unternehmen.“

2

„Der NPS ist derzeit auf Vorstandsebene vor allem deshalb populär, weil er einfach und eindeutig zu erheben ist.“

3

„Der NPS ist zentraler Bestandteil des KPI-Sets vieler Unternehmen.“

4

„Der NPS hat immer auch eine strategische Komponente [...]“

Ergebnisse

ΕΙΔΕΡΝΙΣΣΕ

Amazon mit sehr großem Abstand auf Platz 1!

Rang	Gesamt	NPS
1.	Amazon	23
2.	Aldi	3
3.	dm	0
4.	ebay	- 7
5.	Haribo	- 13
6.	Edeka	- 14
7.	Milka	- 18
8.	Coca Cola	- 28
9.	Volkswagen	- 33
10.	Audi	- 38
11.	Kaufhof	- 41
12.	Mars	- 42
13.	Levi's	- 44

Rang	Gesamt	NPS
14.	BMW	- -46
15.	Karstadt	- 46
16.	Sparkasse	- 46
17.	Facebook	- 47
18.	Esprit	- 47
19.	H&M	- 48
20.	s.Oliver	- 50
21.	Hugo Boss	- 50
22.	Weihenstephan	- 51
23.	Zalando	- 52
24.	Mercedes	- 53
25.	mobile.de	- 58
26.	Pepsi	- 59

Rang	Gesamt	NPS
27.	AutoScout24.de	- 61
28.	Zara	- 63
29.	Volksbank	- 65
30.	Opel	- 66
31.	Marc O'Polo	- 67
32.	La Redoute	- 75
33.	Hyundai	- 77
34.	Orsay	- 77
35.	Deutsche Bank	- 78
36.	Weightwatchers	- 80
37.	Commerzbank	- 81
38.	Hypo Vereinsbank	- 86
39.	DAB bank	- 86

Basis: Gesamt (n= 1.000)

Beliebte Automarken auf den vordersten Rängen!

Rang	Kunden	NPS
1.	Amazon	43
2.	Mercedes Benz	40
3.	Audi	39
4.	Volkswagen	37
5.	BMW	36
6.	dm	31
7.	mobile.de	23
8.	Hugo Boss	21
9.	Hyundai	20
10.	Aldi	18
11.	AutoScout24.de	18
12.	Haribo	14
13.	ebay	13

Rang	Kunden	NPS
14.	Levi's	12
15.	Milka	11
16.	Coca Cola	10
17.	Weightwatchers	9
18.	Zara	8
19.	Edeka	7
20.	Weihenstephan	6
21.	Zalando	6
22.	Esprit	2
23.	s.Oliver	- 1
24.	Mars	- 3
25.	Opel	- 3
26.	Kaufhof	- 6

Rang	Kunden	NPS
27.	Pepsi	- 7
28.	Facebook	- 7
29.	Deutsche Bank	- 8
30.	Sparkasse	- 10
31.	H&M	- 11
32.	Volksbank	- 13
33.	Marc O'Polo	- 14
34.	Karstadt	- 15
35.	Commerzbank	- 22
36.	Orsay	- 26
37.	Hypo Vereinsbank	- 30

Basis: Kunden der jeweiligen Marke

Selbst bei Stammkunden eher schlechte Bewertung der Banken!

Rang	Stammkunden	NPS
1.	Audi	63
2.	BMW	61
3.	Mercedes	60
4.	Amazon	60
5.	Hugo Boss	59
6.	Weihenstephan	55
7.	mobile.de	54
8.	dm	53
9.	Volkswagen	51
10.	Zara	48
11.	Hyundai	45
12.	Aldi	44
13.	Milka	41

Rang	Stammkunden	NPS
14.	Zalando	41
15.	Haribo	41
16.	Esprit	40
17.	s.Oliver	38
18.	Coca Cola	35
19.	AutoScout24.de	35
20..	Edeka	33
21.	Levi's	32
22.	ebay	29
23.	Marc O'Polo	27
24.	Mars	26
25.	Pepsi	25
26.	Karstadt	21

Rang	Stammkunden	NPS
27.	H&M	20
28.	Kaufhof	19
29.	Facebook	18
30.	Deutsche Bank	11
31.	Opel	2
32.	Sparkasse	1
33..	Volksbank	0
34.	Orsay	- 11
35.	Commerzbank	- 14
36.	Hypo Vereinsbank	- 33

Basis: Nur langjährige Kunden der jeweiligen Marke

Mehr Fans von Audi und BMW bei den „Jüngeren“!

Rang	18-39 Jahre	NPS
1.	Audi	51
2.	BMW	50
3.	Mercedes	47
4.	Volkswagen	46
5.	Amazon	46
6.	dm	31
7.	Zara	27
8.	Hugo Boss	27
9.	mobile.de	25
10.	Hyundai	25
11.	AutoScout24.de	22
12.	Levi's	14
13.	Milka	13
14.	Haribo	12
15.	Coca Cola	11

Rang	> 39 Jahre	NPS
1.	Amazon	40
2.	Mercedes	36
3.	Volkswagen	32
4.	dm	31
5.	BMW	28
6.	Audi	27
7.	Aldi	25
8.	mobile.de	22
9.	Hugo Boss	18
10.	ebay	16
11.	Hyundai	16
12.	Edeka	15
13.	AutoScout24.de	15
14.	Haribo	15
15.	Weightwatchers	14

Basis: Kunden der jeweiligen Marke

dm hat deutlich mehr Fans bei den Frauen!

Rang	Männer	NPS
1.	Audi	40
2.	Amazon	39
3.	BMW	39
4.	Mercedes	38
5.	Volkswagen	37
6.	Hyundai	32
7.	Hugo Boss	25
8.	dm	19
9.	Zalando	16
10.	Aldi	11
11.	mobile.de	11
12.	Haribo	9
13.	Weightwatchers	9
14.	Coca Cola	9
15.	ebay	8

Rang	Frauen	NPS
1.	Amazon	45
2.	mobile.de	44
3.	Mercedes	43
4.	dm	40
5.	AutoScout24.de	40
6.	Volkswagen	38
7.	Audi	36
8.	BMW	33
9.	Levi's	27
10.	Aldi	24
11.	ebay	18
12.	Haribo	18
13.	Milka	15
14.	Hugo Boss	11
15.	Coca Cola	10

Basis: Kunden der jeweiligen Marke

HUGO Boss auf Platz 1 unter den Modemarken!



TOP 5 der Modebranche

Net Promoter Score

1

BOSS
HUGO BOSS

21

2

Levi's

12

3

ZARA

8

4

ESPRIT

2

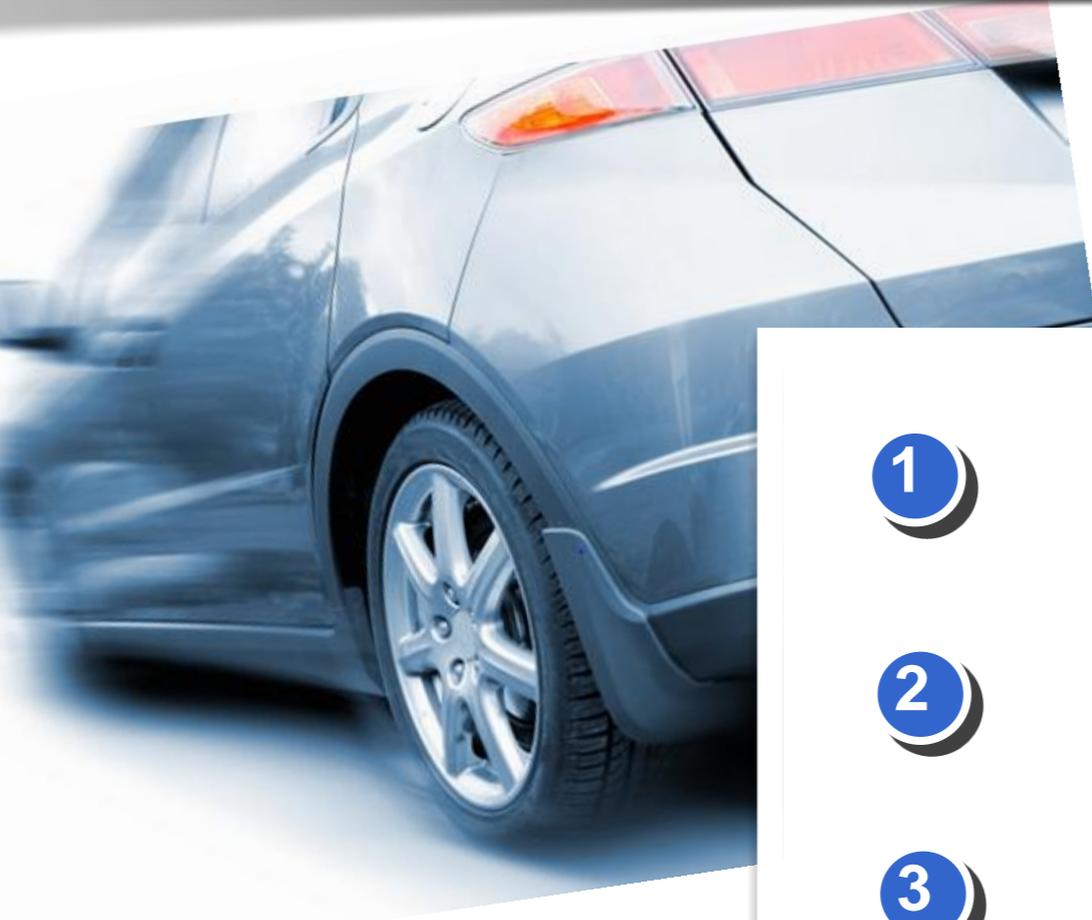
5

s.Oliver

-1

Basis: Kunden der jeweiligen Marke

Automarken insgesamt mit höchsten Scores!



TOP 5 der Automobilbranche

Net Promoter Score

1	 Mercedes-Benz	40
2	 Audi	39
3		37
4		36
5	 HYUNDAI	20

Basis: Kunden der jeweiligen Marke

Haribo als Sieger in der FMCG Branche!



TOP 5 der FMCG Branche

Net Promoter Score

1

HARIBO

14

2



11

3

Coca-Cola

10

4

WeightWatchers®

9

5



6

Basis: Kunden der jeweiligen Marke

Karstadt und Kaufhof auf den untersten Plätzen!



TOP 5 der Einzelhandelsbranche

Net Promoter Score

1



31

2



18

3



7

4



- 6

5

KARSTADT

- 15

Basis: Kunden der jeweiligen Marke

Banken mit niedrigsten Scores im Branchenvergleich!

TOP 5 der Bankenbranche

Net Promoter Score

1	Deutsche Bank 	- 8
2		-10
3		- 13
4	COMMERZBANK 	- 22
5	 HypoVereinsbank <small>UniCredit Group</small>	- 30

Basis: Kunden der jeweiligen Marke

Zalando nur auf Platz 5 unter den Online Marken!

TOP 5 der Onlinebranche

Net Promoter Score

1		43
2		23
3		18
4		13
5		6

Basis: Kunden der jeweiligen Marke

Next steps...

Next steps...

Niedriger Net Promoter Score...Was nun?



1

Finde Gründe (für niedrigen NPS)!

2

Leite die richtigen Maßnahmen ein!

Leite die richtigen Maßnahmen ein! (Beispiel Mode)

