

ZAHL DES MONATS

Ungeduldige

55

55 Prozent der Verbraucher stören die langen Antwort- und Reaktionszeiten, wenn sie einen Brief oder eine E-Mail an Unternehmen schreiben. Bei jungen Erwachsenen sind es 62 Prozent. Gerade bei E-Mails erwarten sie schnell eine Antwort. Das ist ein Ergebnis der »Servicequalität-Studie 2011« von Gkk Dialoggroup, Frankfurt. Am Telefonkontakt stören 76 Prozent der Befragten die lange Warteschleifen. Auch die schlechte Erreichbarkeit nervt, sagen 41 Prozent, genauso wie Text- und Musikwiederholungen während der Wartezeit.

Mehr zur Studie erfahren Sie bei der gkk DialogGroup.
Kontakt: www.gkk.de