



@Dialego

Market Research Online

For Better Decisions

Kundenkarten

Eine Befragung der Dialego AG

In Kooperation mit dem Handelsblatt

September 2004

Bei Veröffentlichung durch Dritte Belegexemplar erbeten

→ Hintergrund der Studie:

- Die Dialego AG hat in Kooperation mit dem Handelsblatt die Verbraucher nach dem Gebrauch und der Zufriedenheit mit Kundenkarten befragt.

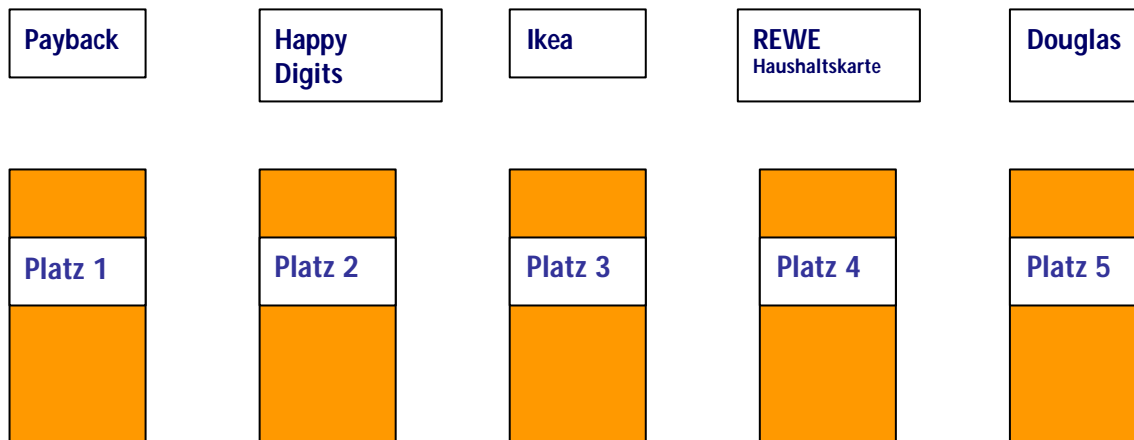
→ Vorgehensweise:

- Online Befragung in Deutschland mit insgesamt 1.011 Interviews
- Die Befragungsteilnehmer wurden aus dem Dialego Access Panel unter Berücksichtigung der Merkmale Alter und Geschlecht rekrutiert
- Die Einladung der Teilnehmer erfolgte über personalisierte E-Mails inkl. Hyperlink zum Fragebogen
- Die Stichprobe wurden quotiert nach den Variablen Alter und Geschlecht gemäß der deutschen Bevölkerung (Mikrozensus)

→ Erhebungszeitraum:

- Feldstart: 01.09.2004
- Feldende: 07.09.2004

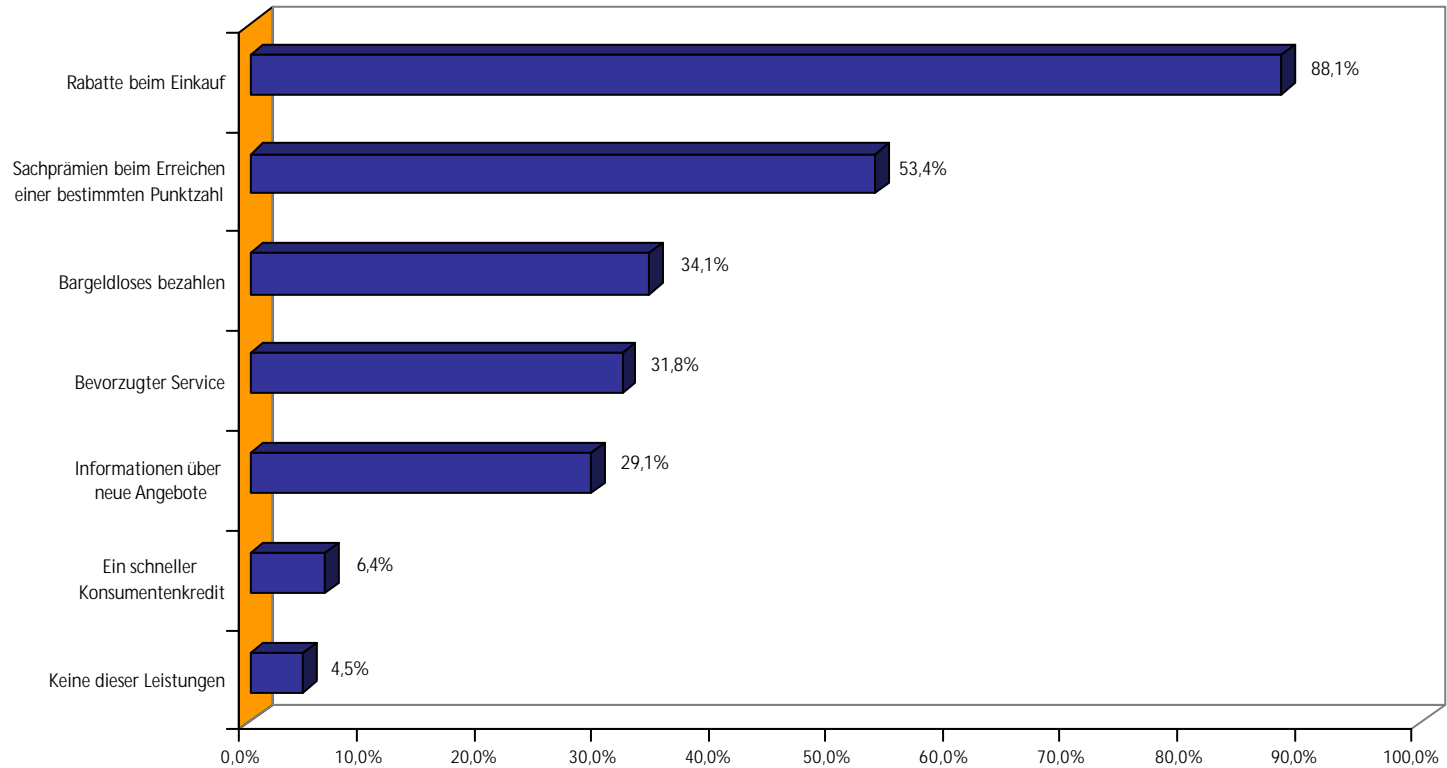
Welche Kundenkarte besitzen Sie?



Mehrfachnennungen möglich

Basis: n = 1.011

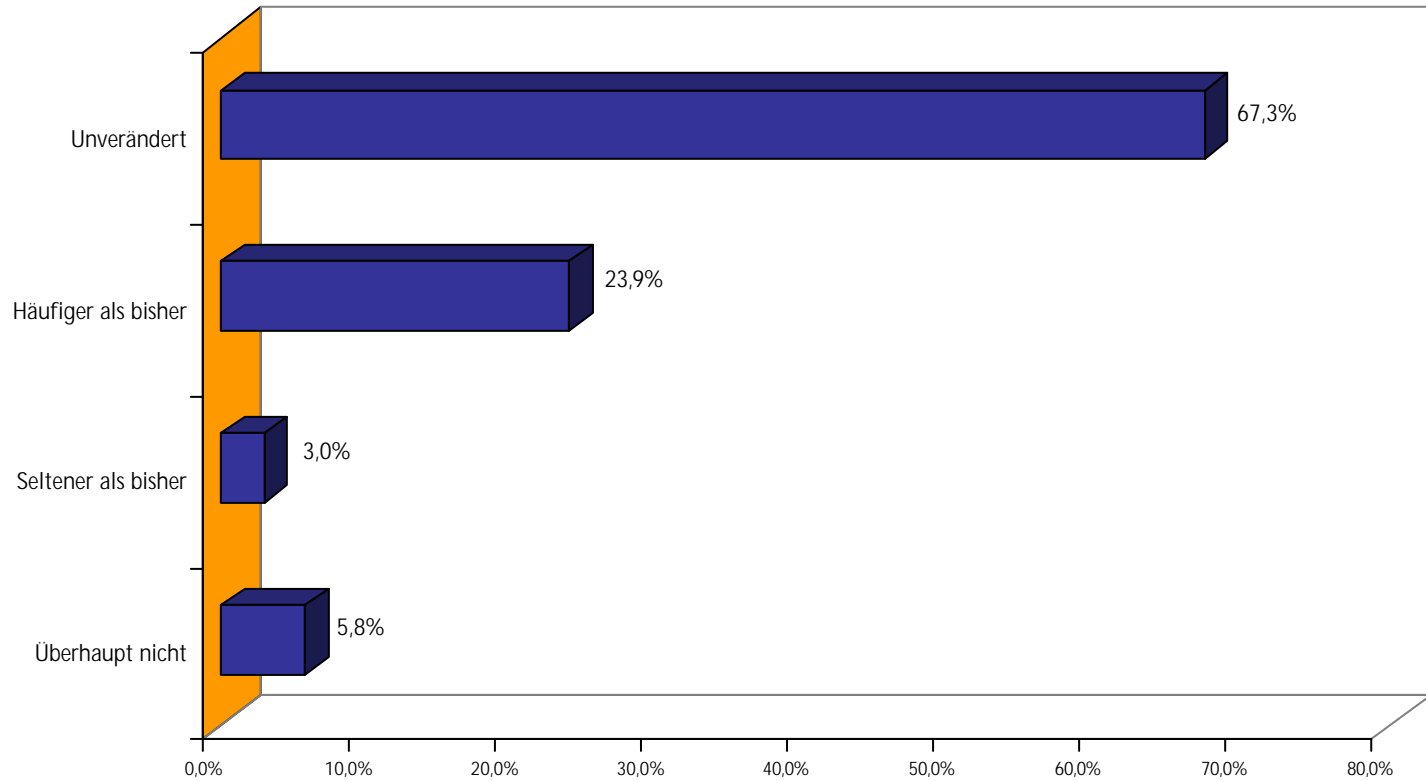
Welche Leistungen sind oder wären Ihnen bei einer Kundenkarte wichtig?



Mehrfachnennungen möglich

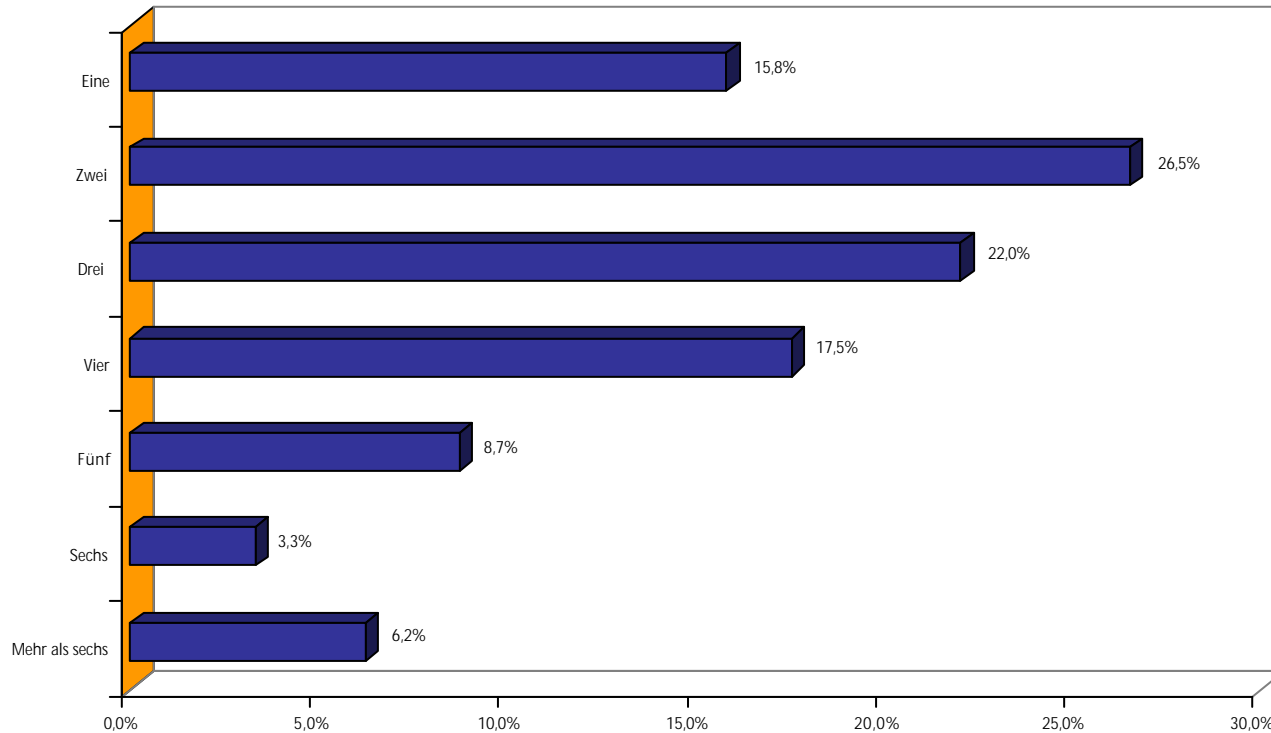
Basis: n = 1.011

Wie werden oder würden Sie Kundenkarten künftig nutzen?



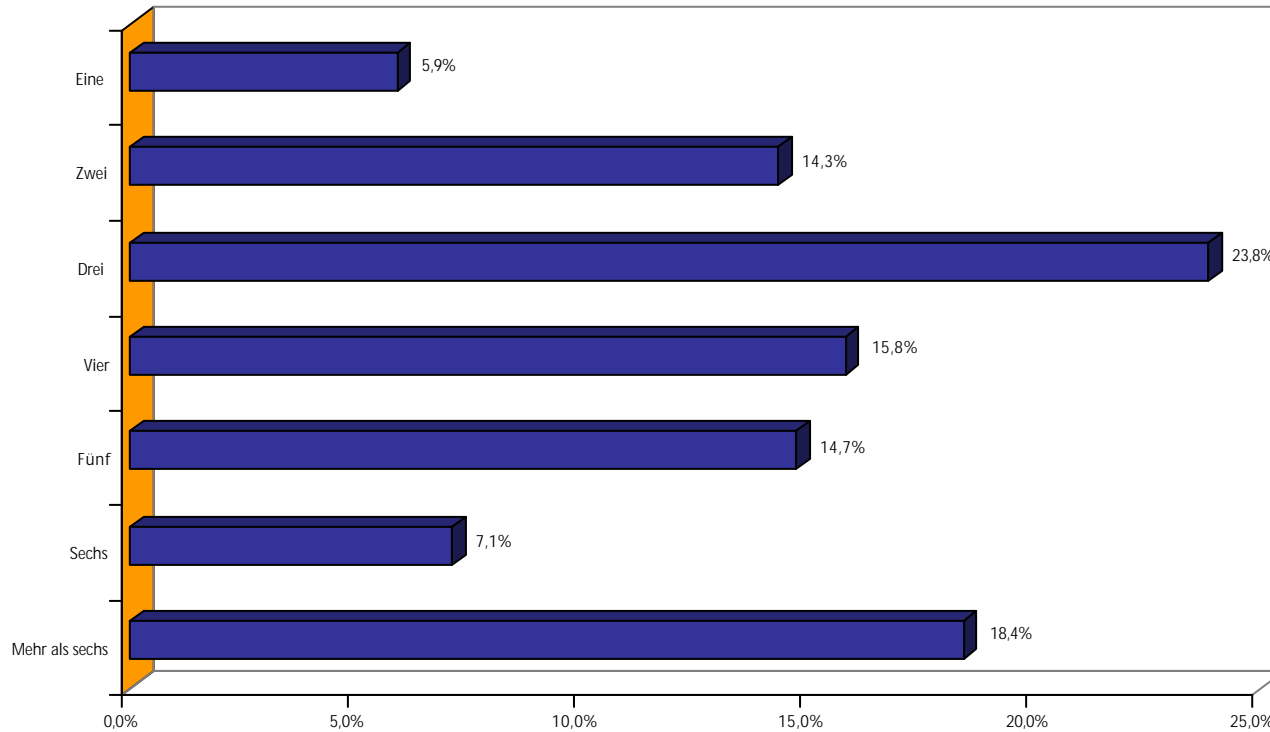
Basis: n = 1.011

Wie viele Kundenkarten besitzen Sie?



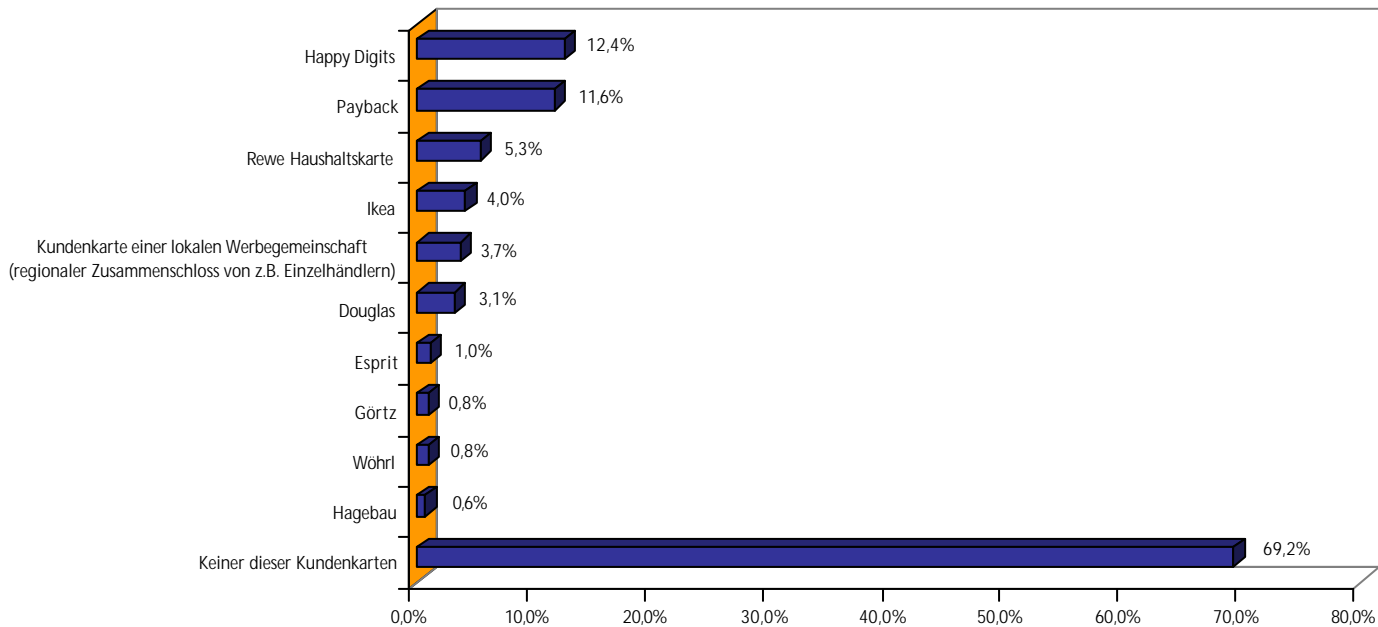
Basis: n = 882 – nur Nutzer von Kundenkarten

Wie viele Kundenkarten würden Sie höchstens nutzen?



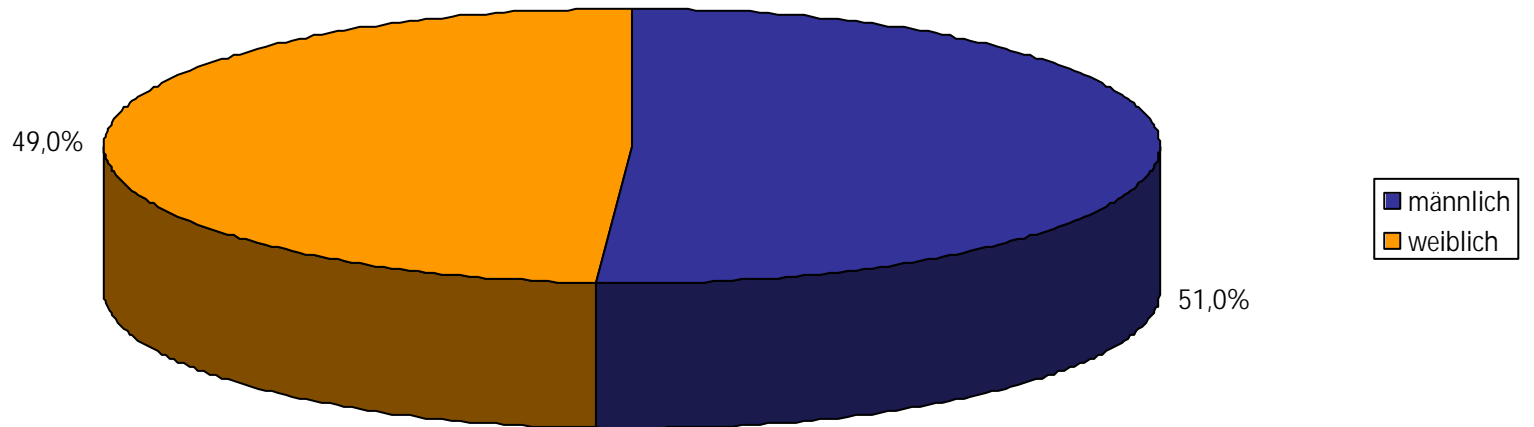
Basis: n = 882 – nur Nutzer von Kundenkarten

Welche Kundenkarten haben Sie in der Vergangenheit enttäuscht?

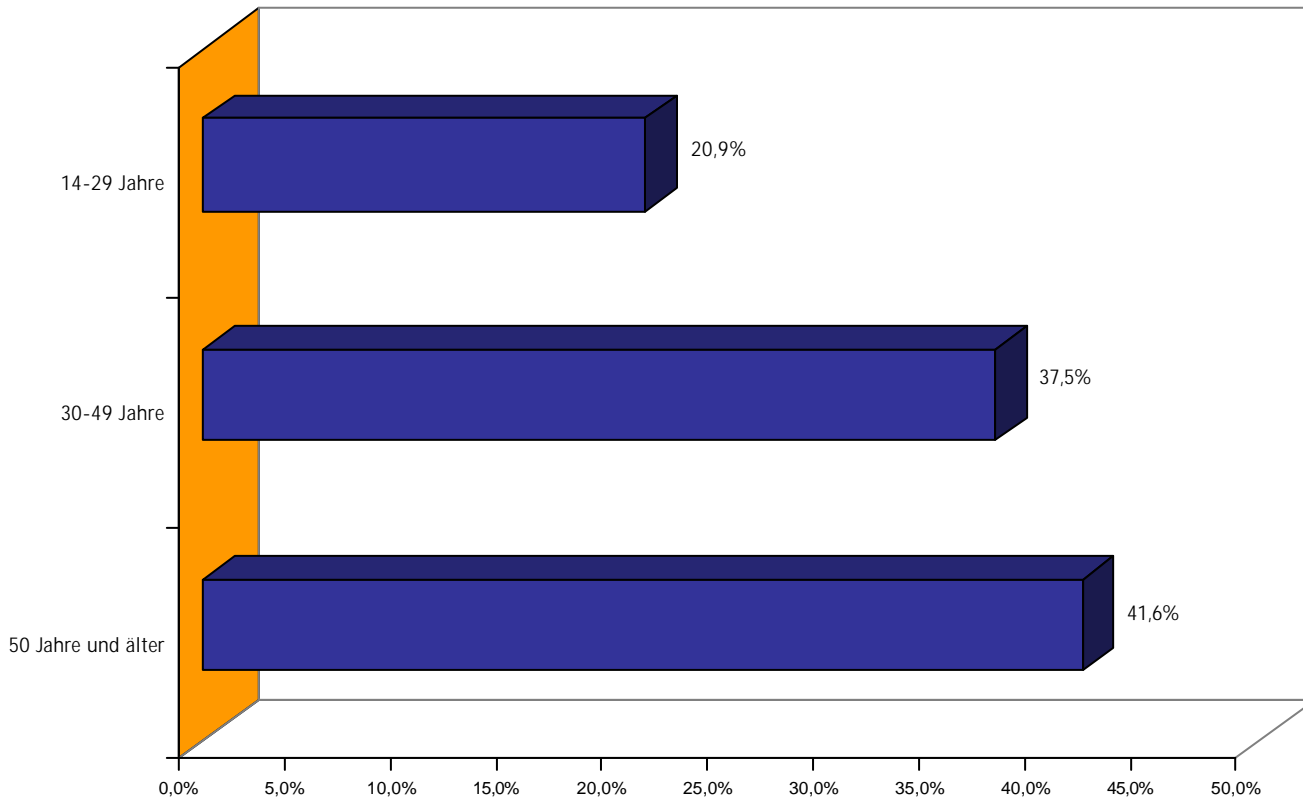


Mehrfachnennungen möglich

Basis: n = 882 – nur Nutzer von Kundenkarten



Basis: n = 1.011



Basis: n = 1.011

Kundenkarten inzwischen etabliert

In Zeiten knapper Kassen nehmen Verbraucher gerne Sparangebote des Handels wahr. Eines dieser Angebote sind die derzeit kursierenden Kundenkarten, 87 Prozent der Verbraucher nutzen sie inzwischen. Dies ist u.a. das Ergebnis einer Umfrage der Dialego AG in Kooperation mit dem Handelsblatt.

Die meisten Verbraucher nutzen (nach einer gestützten Abfrage) Payback Karten (Platz 1) und Happy Digits (Platz 2), gefolgt von Ikea (Platz 3). Nur 13 Prozent der Verbraucher geben an, keine Kundenkarten zu nutzen.

Bei den Leistungen, die sich der Kunde wünscht, wenn er eine Kundenkarte nutzt, liegen Rabatte beim Einkauf (88 Prozent) ganz vorne, ebenfalls weit oben auf der Wunschliste stehen Sachprämien (53 Prozent). Viele Verbraucher wünschen im Zusammenhang mit ihrer Kundenkarte auch Informationen über neue Angebote und Aktionen (29 Prozent). An den schnellen Konsumentenkredit aber denken nur 6 Prozent der Befragten.

Wenn Kundenkarten genutzt werden, dann sind es meistens gleich mehrere. Befragt nach der Obergrenze der Anzahl, die man zu nutzen gedenkt, gibt knapp ein viertel der Nutzer an, maximal 3 Kundenkarten nutzen zu wollen. Aber auch vier, fünf und sechs Kundenkarten nutzen einige Verbraucher parallel, 18 Prozent können sich sogar vorstellen mit mehr als sechs zu jonglieren. Nur 6 Prozent der Verbraucher geben an, ihnen reiche eine einzige Kundenkarte völlig aus.

Befragt, wie häufig man die Kundenkarte in Zukunft nutzen wolle, sagen die meisten (67 Prozent), sie wollen die Kundenkarte unverändert nutzen, 24 Prozent der Verbraucher wollen sie sogar häufiger einsetzen als bisher. Lediglich 6 Prozent bleiben dabei, Kundenkarten auch weiterhin nicht zu nutzen.

Bei denjenigen Verbrauchern, die mit Kundenkarte einkaufen, scheint die Zufriedenheit im Allgemeinen recht hoch zu sein.

Vielen Dank!

Sprechen Sie mit uns:

→ **Dialego AG**

Market Research Online

Friedrichstr. 69-71, 52070 Aachen, Germany

+49/241/97828-0 TEL, +49/241/97828-118 FAX

<http://www.dialego.de>

info@dialego.de