

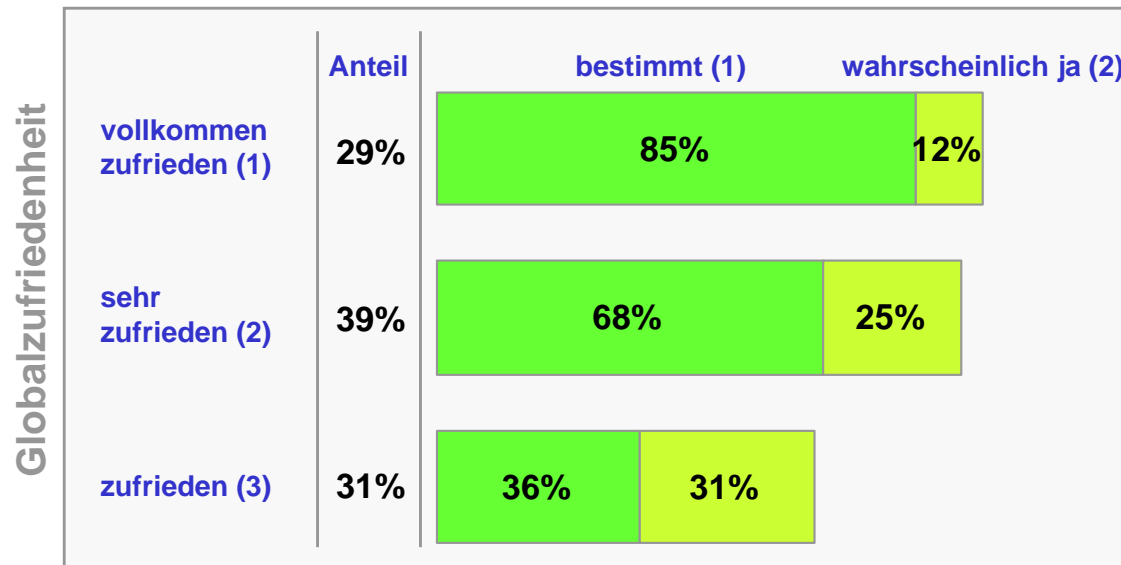
Überzeugte Google-Nutzer als Multiplikatoren



Wie zufrieden sind Sie mit der Internetsuchmaschine von Google insgesamt? Sind Sie ...
(Basis: n=266)

Werden Sie diese Internetsuchmaschine an Freunde und Bekannte weiterempfehlen?
(Basis: n=263)

Weiterempfehlungsabsicht



Lesebeispiel:

Von 29% vollkommen zufriedenen Kunden werden 85% „bestimmt“ bzw. 12% „wahrscheinlich ja“ Google weiterempfehlen. Die restlichen Kunden werden Google nur „eventuell“, „wahrscheinlich nicht“ oder „bestimmt nicht“ weiterempfehlen.

Antwortkategorien:

Globalzufriedenheit: vollkommen zufrieden (1), sehr zufrieden (2), zufrieden (3), weniger zufrieden (4), unzufrieden (5)

Weiterempfehlungsabsicht: bestimmt (1), wahrscheinlich ja (2), eventuell (3), wahrscheinlich nicht (4), bestimmt nicht (5)

Quelle: Kundenmonitor Deutschland 2006, Branche Internetsuchmaschinen
Weitere Informationen zur Studie unter www.kundenmonitor.de