



Kundenzufriedenheit: CFD-Broker 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 20 CFD-Broker in Deutschland



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli 2016
Stichprobe	944 Befragte, die in den letzten 24 Monaten Kunde eines CFD-Brokers waren
Anbieter	<ul style="list-style-type: none">• Admiral Markets• AVATRADE• Ayondo• CITYINDEX• CMC Markets• Comdirect• Consorsbank• Flatex• FXFlat• GKFX
Gesamtumfang	82 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Produkt- und Leistungsangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Angebotsauswahl • Angemessene Handelszeiten • Intelligente Ordertypen
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Günstige Kosten und Gebühren • Transparente Kosten und Konditionen • Attraktive Rabatte und Vergünstigungen • Faire Kurse
Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> • Sichere Kundengelder • Stabile Trading-Plattformen
Service / Beratung	<ul style="list-style-type: none"> • Schnelle und lösungsorientierte Reaktion • Angenehmer Service • Leichter Kontakt • Gute Beratungs- und Informationsqualität • Leistungsstarke Charting und Handelswerkzeuge • Leichtverständliche Lerninhalte • Interaktive Trainingsmöglichkeiten
Technik	<ul style="list-style-type: none"> • Zuverlässige Handelsplattform • Intuitive Bedienung der Handelsplattform • Innovative Handelsmöglichkeiten • Unkomplizierter mobiler Handel
Image und Bindung	<ul style="list-style-type: none"> • Ruf und Image • Emotionale Bindung

Teildimensionen der Kundenzufriedenheit der CFD-Broker

Kundenzufriedenheit

Produkt- und Leistungsangebot

- Umfassende Angebotsauswahl
- Angemessene Handelszeiten
- Intelligente Ordertypen

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Günstige Kosten und Gebühren
- Transparente Kosten und Konditionen
- Attraktive Rabatte und Vergünstigungen
- Faire Kurse

Sicherheit

- Sichere Kundengelder
- Stabile Trading-Plattformen

Service / Beratung

- Schnelle und lösungsorientierte Reaktion
- Angenehmer Service
- Leichter Kontakt
- Gute Beratungs- und Informationsqualität
- Leistungsstarke Charting und Handelswerkzeuge
- Leichtverständliche Lerninhalte
- Interaktive Trainingsmöglichkeiten

Technik

- Zuverlässige Handelsplattform
- Intuitive Bedienung der Handelsplattform
- Innovative Handelsmöglichkeiten
- Unkomplizierter mobiler Handel

FOCUS-MONEY: Kundenzufriedenheit der CFD-Broker (I)

GESAMT	
sehr gut	Admiral Markets
sehr gut	CMC Markets
sehr gut	Comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	IG Markets
sehr gut	ViTrade
gut	AVATRADE
gut	GKFX
gut	Hanseativ Brokerhouse
gut	Onvista Bank
gut	S-Broker
gut	WH Selfinvest
	Ayondo
	CITYINDEX
	Flatex
	FXFlat
	LYNX
	Plus500
	Smart Markets
	xtb

Produkt- und Leistungsangebot	
sehr gut	CMC Markets
sehr gut	Comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	ViTrade
gut	Admiral Markets
gut	AVATRADE
gut	CITYINDEX
gut	GKFX
gut	Hanseativ Brokerhouse
gut	IG Markets
gut	S-Broker
gut	WH Selfinvest
	Ayondo
	Flatex
	FXFlat
	LYNX
	Onvista Bank
	Plus500
	Smart Markets
	xtb

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Admiral Markets
sehr gut	Comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	Onvista Bank
sehr gut	ViTrade
gut	CITYINDEX
gut	CMC Markets
gut	GKFX
gut	Hanseativ Brokerhouse
gut	IG Markets
gut	WH Selfinvest
	AVATRADE
	Ayondo
	Flatex
	FXFlat
	LYNX
	Plus500
	S-Broker
	Smart Markets
	xtb

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY: Kundenzufriedenheit der CFD-Broker (II)

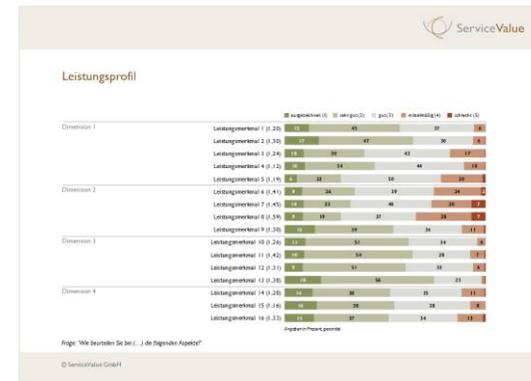
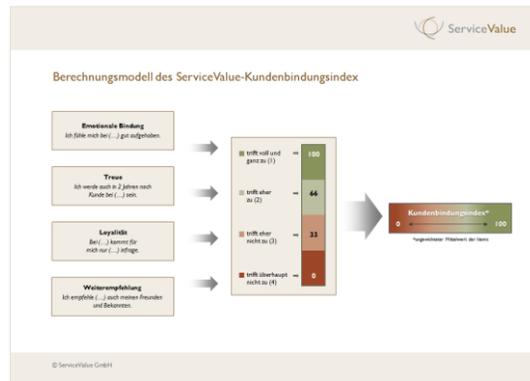
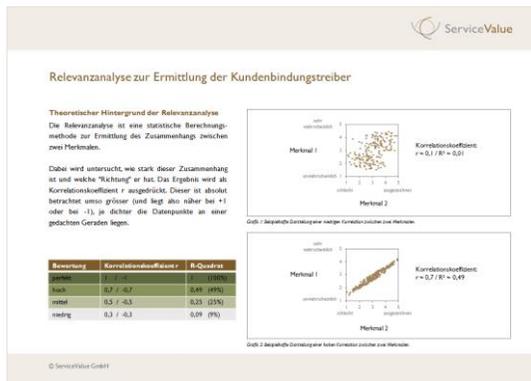
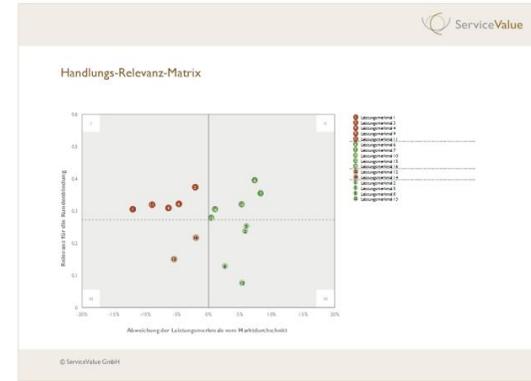
Sicherheit	
sehr gut	Admiral Markets
sehr gut	CMC Markets
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	IG Markets
sehr gut	S-Broker
gut	Comdirect
gut	GKFX
gut	Onvista Bank
gut	ViTrade
	AVATRADE
	Ayondo
	CITYINDEX
	Flatex
	FXFlat
	Hanseativ Brokerhouse
	LYNX
	Plus500
	Smart Markets
	WH Selfinvest
	xtb

Service / Beratung	
sehr gut	Admiral Markets
sehr gut	CMC Markets
sehr gut	Comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	ViTrade
sehr gut	WH Selfinvest
gut	AVATRADE
gut	GKFX
gut	Hanseativ Brokerhouse
gut	IG Markets
gut	S-Broker
	Ayondo
	CITYINDEX
	Flatex
	FXFlat
	LYNX
	Onvista Bank
	Plus500
	Smart Markets
	xtb

Technik	
sehr gut	Admiral Markets
sehr gut	AVATRADE
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	IG Markets
sehr gut	Onvista Bank
sehr gut	ViTrade
gut	CMC Markets
gut	Comdirect
gut	GKFX
gut	S-Broker
gut	WH Selfinvest
gut	xtb
	Ayondo
	CITYINDEX
	Flatex
	FXFlat
	Hanseativ Brokerhouse
	LYNX
	Plus500
	Smart Markets

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

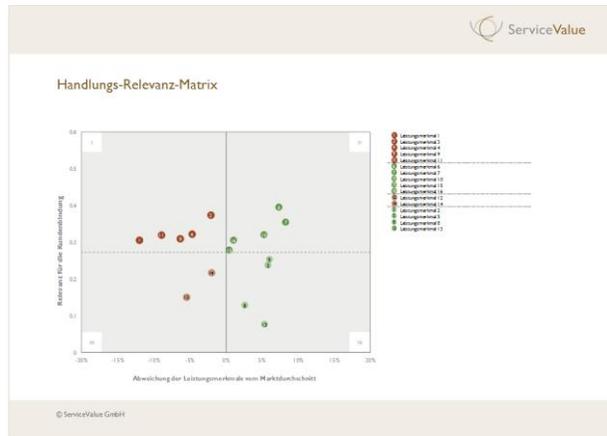
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenzufriedenheit: CFD-Broker 2017“ (Einzelexemplar, 82 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.500,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 1.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenzufriedenheit: CFD-Broker 2017“ (Einzelexemplar, 82 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 5.500,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / JensHN Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de