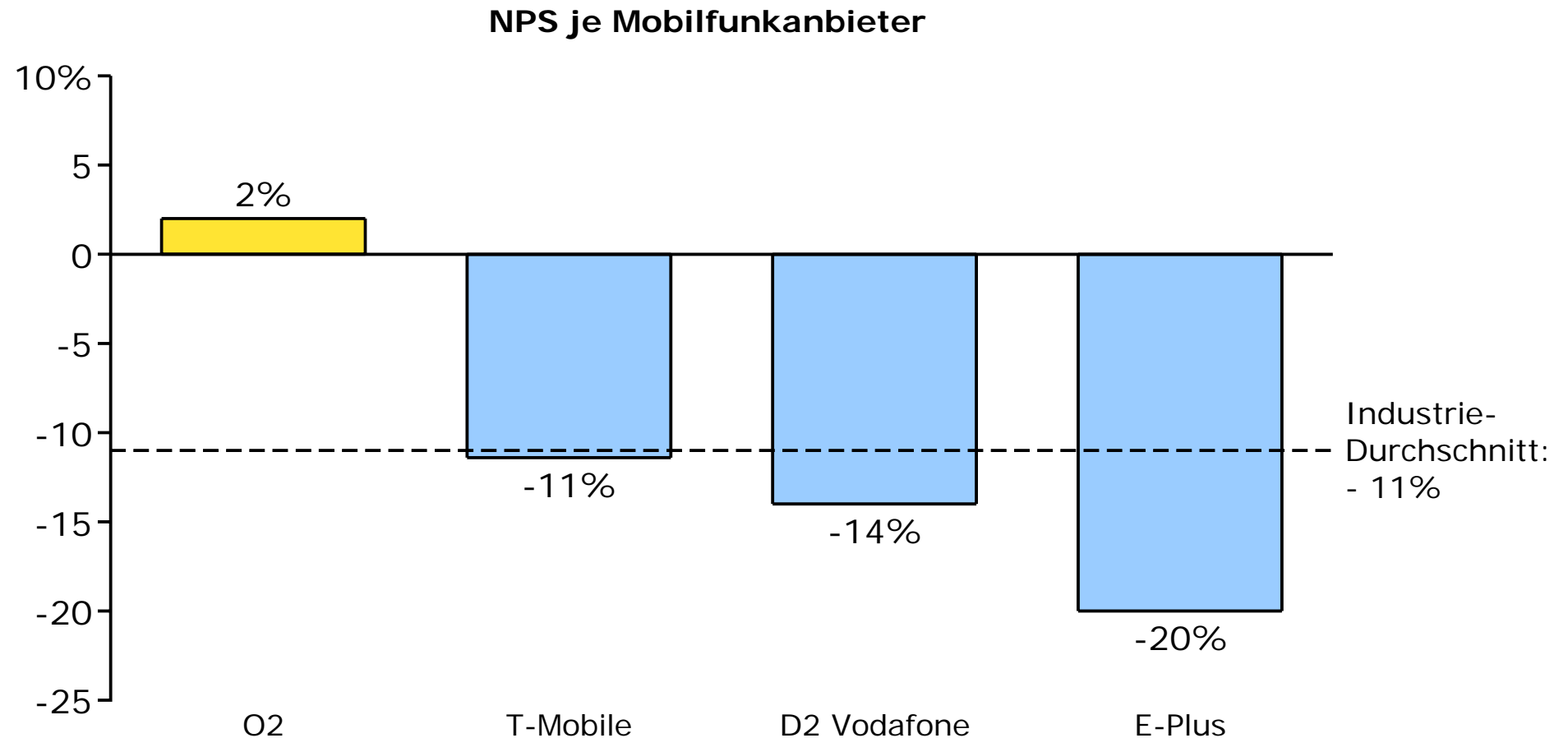


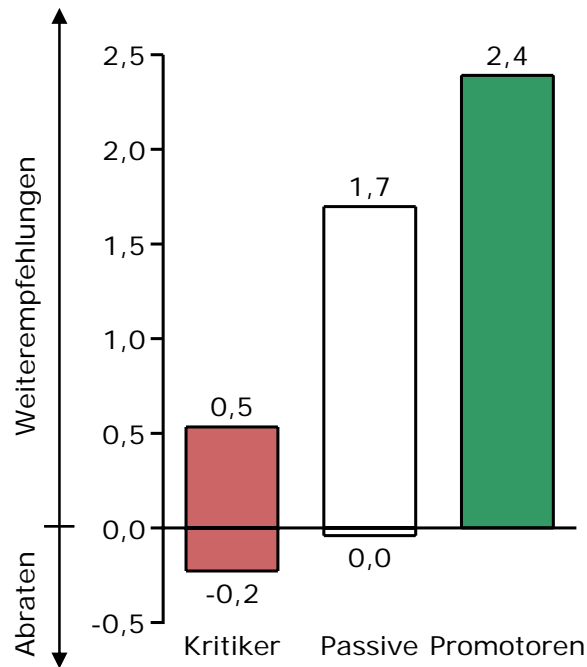
Abb. 1: Nur O2 mit positivem NPS-Wert



Frage: "Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie [Ihren Mobilfunkanbieter] an einen Freund oder Kollegen weiterempfehlen?"; Ergebnisse basieren auf einem Anteil von ~60% Vertrags- und ~40% Prepaid-Kundeninterviews pro Anbieter
Quelle: Bain Mobilfunk NPS-Studie, September 2005

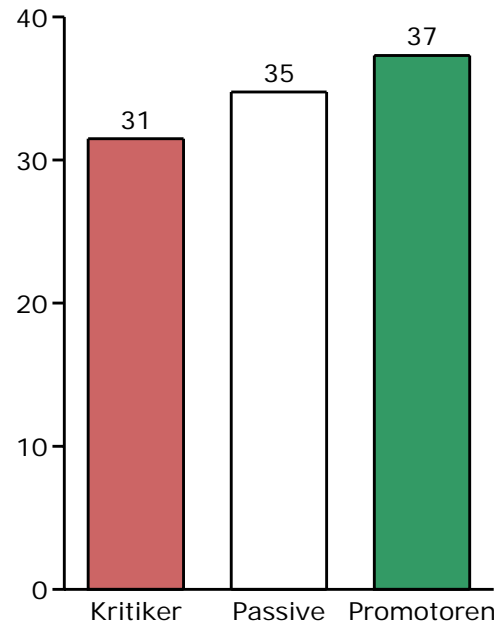
Abb. 2: Promotoren echte Wachstumstreiber

Anzahl tatsächlicher Weiterempfehlungen/ Abratungen pro Kunde



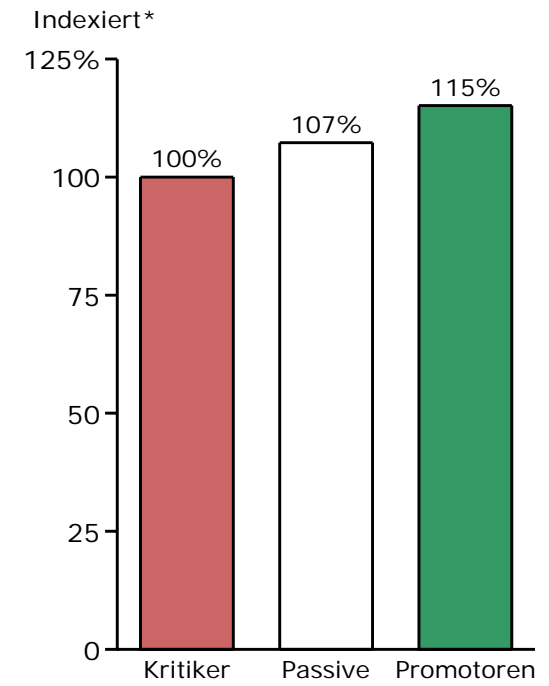
Frage: „Wie oft haben Sie [Ihren Mobilfunkanbieter] tatsächlich in den letzten 12 Monaten weiterempfohlen / davon abgeraten?“

Durchschnittliche monatliche Ausgaben in €



Frage: „Wie viel Geld geben Sie durchschnittlich pro Monat für Mobiltelefonie aus?“

Dauer der Kundenbeziehung



Frage: „Wie lange sind Sie schon bei Ihrem jetzigen Mobilfunkanbieter?“

* Indexiert auf Dauer der Kundenbeziehung der Kritiker
Quelle: Bain Mobilfunk NPS-Studie, September 2005; Bain-Analyse