

Studiensteckbrief zur BILD-Studie „Kundenempfehlung“

Untersuchungsobjekte:	2.340 Unternehmen/Anbieter aus 204 Branchen
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Verbraucherbefragungen über ein Online-Access-Panel
Befragungszeitraum:	Dezember 2020 bis Januar 2021
Stichprobe:	mehr als 900.000 Verbraucherurteile
Fragestellung:	„Würden Sie die folgenden Unternehmen / Marken Ihren Freunden, Verwandten oder Kollegen empfehlen oder von diesen abraten?“
Antwortskala:	(1) empfehle ich ungefragt, (2) empfehle ich auf Nachfrage, (3) empfehle ich nicht, rate aber auch nicht von ab, (4) rate ich auf Nachfrage von ab, (5) rate ich ungefragt von ab
Auswertung:	Je Unternehmen wird über den Quotienten aus der Prozentzahl an Promotoren (Antworten 1 und 2) und der Prozentzahl an Detraktoren (Antworten 4 und 5) hinsichtlich aller Befragten die Empfehlungsquote berechnet, die theoretisch zwischen plus 100 und minus 100 liegen kann und die anschließend über die Positionierung im Ranking entscheidet.
Auszeichnung:	Branchenspezifische Rankings: Anbieter mit überdurchschnittlich hohen Empfehlungsquoten erhalten die Auszeichnung „Hohe Empfehlung“, vorausgesetzt, der empirische Wert liegt über Null. Überdurchschnittlich bessere Empfehlungsquoten innerhalb dieser Gruppe erhalten die Auszeichnung „Sehr hohe Empfehlung“ und das Unternehmen / die Marke mit der besten Empfehlungsquote erhält die Auszeichnung „Höchste Empfehlung“, jeweils bezogen auf die Branche.