

# **Studienflyer**

## **„Deutschlands beste Händler“**

### **Stationär und Online**

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit

# **Handelsblatt**

ServiceValue GmbH

Köln, April 2021

## Erhebungsmethode

Basis der Untersuchung „Deutschlands beste (Online-)Händler“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kunden- / Verbraucherbefragung. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte, hier: Anbieter aus dem Einzelhandel (online und stationär), eingeladen. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Es werden keine Kundenadressen der Anbieter eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Händler.

Jedes Unternehmen (Händler) wird in mehreren Befragungswellen jeweils 1.000 Verbrauchern zur Bewertung angezeigt. Je Händler werden für das Ranking nur die Antworten von den Kunden / Verbrauchern ausgewertet, die in den letzten 12 Monaten Leistungen von dem zu bewertenden Händler in Anspruch genommen haben.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Händlern zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bei diesem Händler überhaupt Kunde war oder ist.

## Fragestellung

Die Fragestellung in der Kundenbefragung lautet konkret:

*„Wenn Sie alle Ihre Erwartungen und Erfahrungen aus den letzten 12 Monaten zusammenfassen, wie bewerten Sie insgesamt folgende (Online-)Händler in Bezug auf die anderen (Online-)Händler der gleichen Branche?“*

Die Antwortskala für den Befragten sieht folgende Antwortmöglichkeiten je Händler und je Branche vor (in Klammern die interpretative Bedeutung):

- 1 = „der beste Händler“ (am besten in der Branche XYZ)
- 2 = „besser als die meisten Händler“ (besser)
- 3 = „ein guter Händler“ (gut)
- 4 = „weder noch“ (nicht gut oder gar besser))
- 5 = „nutze ich nur selten“ (nicht bewertungsrelevant)
- 6 = „nutze ich gar nicht“ (nicht bewertungsrelevant)
- 7 = „ist mir nicht bekannt“ (nicht bewertungsrelevant)

## Auswertung

Die Auswertung für die Auszeichnung „Deutschlands beste Händler“ erfolgt in zwei Schritten:

Im ersten Schritt werden je Branche die prozentualen Anteile der „der beste Händler“-Urteile eines Händlers im Vergleich aller „der beste Händler“-Urteile über alle untersuchten Händler der jeweiligen Branche erfasst. Dieses Vorgehen berücksichtigt die Marktverhältnisse. Im Ergebnis zeigt sich der beste Händler einer Branche anhand der meisten „der beste Händler“-Urteile.

Im zweiten Schritt werden die Mittelwerte (über die Antwortmöglichkeiten 1-4) je Händler berechnet und branchenspezifisch gerankt. Dieses Vorgehen lässt die Marktverhältnisse (unterschiedliche Anzahl an Kunden) außen vor. Händler, die einen im Vergleich mit allen untersuchten Händlern der jeweiligen Branche überdurchschnittlichen Wert erzielen, gelten als „beste Händler“, wenn der Mittelwert oberhalb des Branchenmittelwertes liegt.

## Kundenurteile und Untersuchungsobjekte (Händler)

- **Stationäre Händler:** Der Befragung liegen über 145.000 Bewertungen zu Grunde. Insgesamt wurden 555 Händler aus 54 Branchen untersucht.
- **Online-Händler:** Der Befragung liegen über 306.000 Bewertungen zu Grunde. Insgesamt wurden 1.327 Online-Händler aus 93 Branchen untersucht.