

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2024

DEZEMBER 2023



#

**MOTIVATION &
METHODIK**

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2024

MOTIVATION



Was können und müssen Unternehmen und Marken leisten, um Kundenwünsche zu erfüllen?

Um eine Art von Kundentreue zu erreichen ist es wichtig, die Kundinnen und Kunden zufriedenzustellen und ihre Wünsche zu erfüllen. Denn mit steigender Zufriedenheit erhöht die Wahrscheinlichkeit eines erneuten Kaufs bzw. einer erneuten Inanspruchnahme einer Dienstleistung und der Weiterempfehlung.

Somit sind erfüllte Kundenwünsche der Anfang einer Wirkungskette, die am Ende zu einer stabilen Kundenbeziehung führt.

In der Studie „**Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche 2024**“ werden ca. 13.000 Unternehmen und Marken im Rahmen eines Social Listening untersucht. Bewertet werden die Sichtbarkeit (Gesamtnennungen), die Informationsabdeckung (Eventtypen Service und Kundenberatung) und die Leistungserfüllung (Eventtypen Qualität, Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlung und Vertrauen).

In der vorliegenden Analyse zeigt auf, welche Unternehmen und Marken die Wünsche der Kundinnen und Kunden besonders gut erfüllen.

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2024

METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL LISTENING



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Die Datenerhebung für das Social Listening erfolgt zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

1. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst.** Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
 - a. Deutschsprachige Domains (.at- und .ch-Seiten werden ausgeschlossen)
 - b. Uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite
2. Nicht erfasst werden Seiten oder Inhalte, die sich z.B. hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.
3. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich.

Nachrichten-Seiten 

Webseiten 

Foren 

 Blogs



 **Wichtige**
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-Seiten**

 **Pressemitteilungen**

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2024

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING

Die zweite Stufe, das sog. Processing, greift auf die im Crawling gesammelten Daten zu und analysiert diese nach den Vorgaben des jeweiligen Untersuchungsgegenstandes.

1. Der große Datentopf wird dazu von unserem Partner Skylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
 - a. Welches Unternehmen/welche Marke wird erwähnt?
 - b. Welches Thema wird besprochen? (sog. Eventtyp)
 - c. Welche Tonalität weist das Textfragment auf?
2. Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Eventtypen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden und umfassen.
3. Auf der letzten Stufe werden die Erwähnungen mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.



VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2024

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING



EINSATZ NEURONALER NETZWERKE

Die im Processing verwendeten neuronalen Netze kategorisieren die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt.

Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet werden.

VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

Service: Service für Kunden/Mitglieder/Käufer, Kundendienst, Kundenberatung, Kundenhotline, Kundenwünsche

Kundenberatung: Beratungsgespräch, Beratungsqualität, Beratungskompetenz, Beratungsangebot, Kundendienst, Kundenhotline

Qualität: Qualität, hochwertig, minderwertig, mangelhaft, wertvoll, wertlos, lückenhaft, lückenlos, ungenügend

Kundenzufriedenheit: Kundenwertschätzung, Kündigung, Beschwerdemanagement, Kundenzufriedenheit

Weiterempfehlung: Empfehlung/empfohlen von, abraten/ anraten/ abbringen, empfehlenswert/ empfehlungswürdig

Vertrauen: sich drauf verlassen, erwarten, glauben, nicht daran glauben, kein Vertrauen entgegenbringen

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2024

MESSUNG DER PERFORMANCE



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

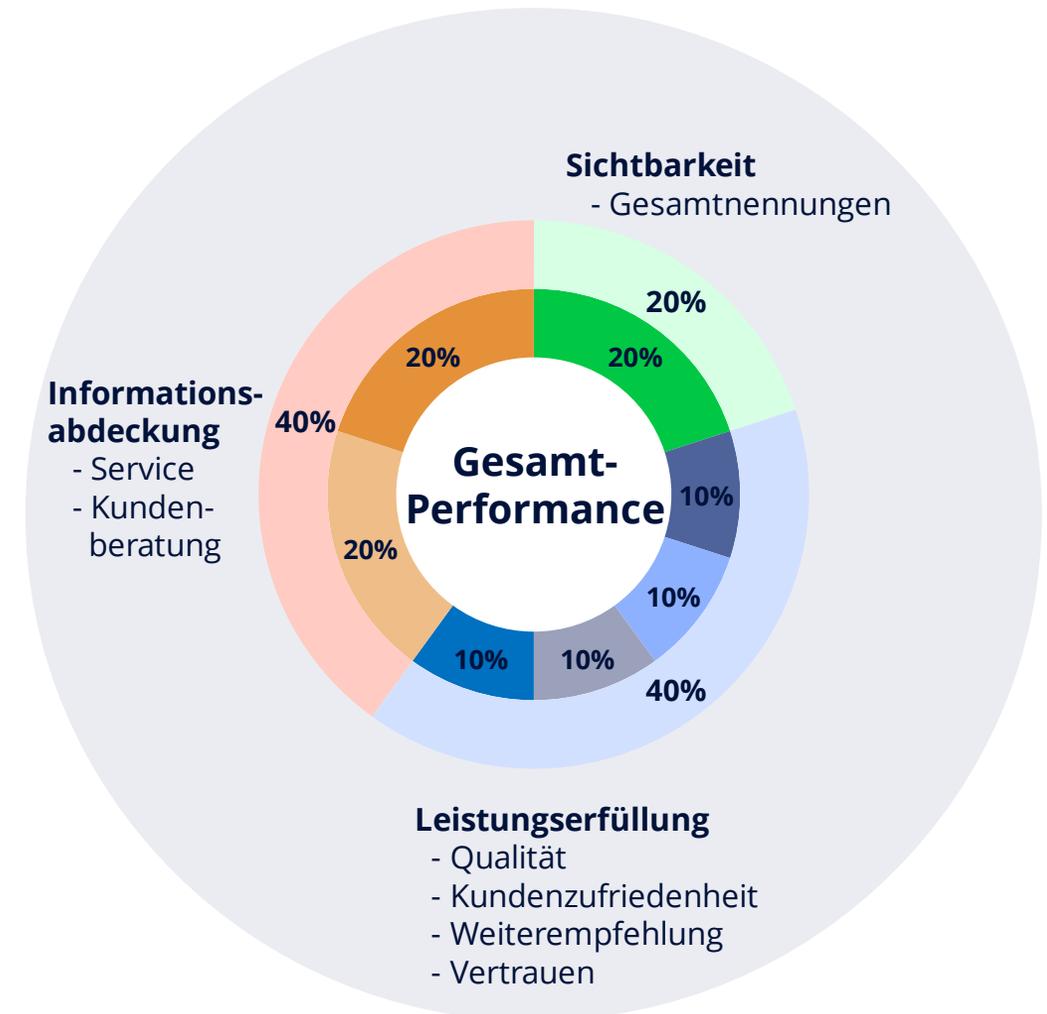
Es genügt nicht, allein in einer Dimension zu glänzen.

Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für eine exzellente Performance.

In die Messung der Performance werden die Dimensionen Service und Kundenberatung zum Thema Informationsabdeckung zusammengefasst und gehen mit einem Gewicht von jeweils 20% in die Gesamtpformance ein.

Die Dimensionen Qualität, Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlung und Vertrauen geben den Aspekt Leistungserfüllung wieder und gehen mit einem Gewicht von jeweils 10% in die Gesamtpformance ein.

Die Sichtbarkeit komplettiert mit einem Gewicht von 20% die Analyse.



VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2024

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL LISTENING



Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **29 Millionen Nennungen** zu den etwa 13.000 Unternehmen und Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Dezember 2021 bis 30. November 2023** identifiziert und zugeordnet werden.

Zur Berechnung des Punktwerte werden für jedes Unternehmen/ jede Marke jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt.

Das geschieht durch die die Ermittlung der Tonalitätssaldi pro Eventtyp, die anschließend gewichtet zu einem Gesamtonaliätswert verrechnet werden.

Die Reichwerte geht ein durch die Berechnung der Differenz von positiven und negativen Fragmenten pro Eventtyp. Diese Werte werden gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet.

Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwerts.

Nun werden die ersten Punktwerte für alle Unternehmen und Marken branchenbezogen normiert. Der beste seiner Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden anhand ihres Punktwerts abgetragen.

Abschließend wird der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer in der Branche ermittelt. Er bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen.

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2024

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche 2024**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben. Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhält 100 Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen und Marken, die überdurchschnittliche Punktwerte in der Gesamtwertung erreichen.





#

KONTAKT

VORBILDLICH ERFÜLLTE KUNDENWÜNSCHE 2024

KONTAKT



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

HERAUSGEBER DER STUDIE

Die Studie „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche 2024“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch das IMWF realisiert.



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

ServiceValue GmbH

Vermarktungspartner

Dürener Straße 341
50935 Köln

 +49 221 67 78 67 61

 +49 221 67 78 67 99

 a.goeschl@servicevalue.de

 www.servicevalue.de