

## Studiensteckbrief zur BILD-Untersuchung „DEUTSCHLANDS KUNDENVERSTEHER“

Untersuchungsobjekte:	989 Unternehmen / Anbieter aus 49 Branchen
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Verbraucherbefragungen über ein Online-Access-Panel
Befragungszeitraum:	April bis Mai 2024
Stichprobe:	128.122 Verbraucherurteile
Fragestellung:	„Inwieweit trifft es zu, dass [Unternehmen/Anbieter XY] grundsätzlich versteht bzw. im letzten Kontakt wirklich verstanden hat, was Sie als Kunde wollen und brauchen?  Denken Sie dabei bitte sowohl an das konkrete Produkt- und/oder Leistungsangebot als auch an den erlebten Kundenkontakt (Service, Beratung etc.), stets bezogen auf Ihre persönlichen Bedürfnisse und Erwartungen als Kunde.“
Antwortskala:	1 = trifft voll und ganz zu, 2 = trifft zu, 3 = trifft eher zu, 4 = trifft eher nicht zu, 5 = trifft nicht zu - = kann ich nicht beurteilen / keine eigene Erfahrung
Auswertung:	Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert / Score über alle Antworten / Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet
Auszeichnung:	Die Auszeichnung „HOHES KUNDENVERSTÄNDNIS“ erhalten alle Unternehmen, die innerhalb ihrer Branche besser als der Gesamtmittelwert über alle Marktbegleiter abschneiden. Unternehmen, die innerhalb dieser Gruppe wiederum über dem Durchschnitt liegen, erhalten die Auszeichnung „SEHR HOHES KUNDENVERSTÄNDNIS“. Das Prädikat „HÖCHSTES KUNDENVERSTÄNDNIS“ erhalten die Unternehmen, die in ihrer Branche die beste Beurteilung erreichen.
Online-Veröffentlichung:	<a href="http://www.bild-kundenversteher.de">www.bild-kundenversteher.de</a>