

FOCUS **MONEY**

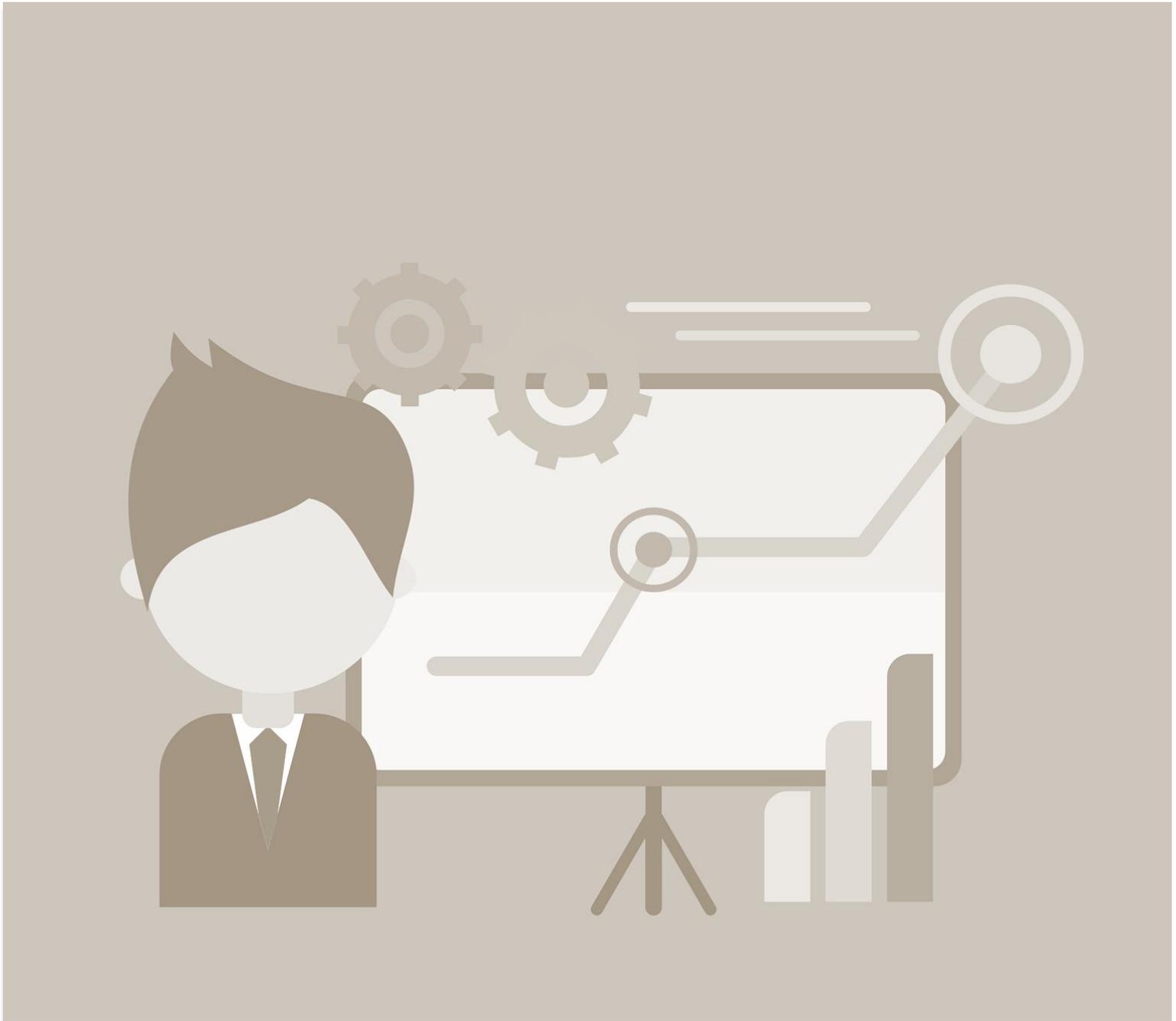
DEUTSCHLAND
TEST

HÖCHSTES VERTRAUEN 2024

OKTOBER 2024

 ServiceValue





#

MOTIVATION & METHODIK

HÖCHSTES VERTRAUEN 2024

MOTIVATION



Vertrauen als Basis guter Geschäfte

Vertrauen ist eine der wertvollsten Währungen in der heutigen Geschäftswelt und basiert auf einer soliden Kombination aus Transparenz, Verlässlichkeit und hoher Qualität der Produkte und Dienstleistungen. Die Glaubwürdigkeit einer Marke oder eines Unternehmens hängt maßgeblich vom Vertrauen der Kundinnen und Kunden in die Einhaltung des Markenversprechens ab. Wenn die Eigenschaften eines Produkts oder einer Dienstleistung mit den Erwartungen der Kundschaft übereinstimmen, stärkt dies das Vertrauen nachhaltig. Anbieter, die ihre Versprechen halten, schaffen es, eine enge Bindung zu ihrer Zielgruppe aufzubauen. Dies ist entscheidend für den langfristigen Erfolg, denn der Unternehmens- wie auch Markenwert wird ebenso stark durch das Vertrauen bestimmt, als auch durch den Einfluss anderer wirtschaftlicher Faktoren.

Um in dieser Kategorie hervorstechen, müssen Unternehmen und Marken nicht nur durch ihre Leistung überzeugen, sondern auch eine glaubwürdige und seriöse Markenpräsenz aufbauen. Ein zentrales Schlüsselement zur Messung eines erfolgreichen Vertrauensaufbaus ist die Rückmeldung durch die eigene Kundschaft, welche in Form von Weiterempfehlungen erfolgt. Nur Unternehmen und Marken, die das Vertrauen ihrer Kundschaft langfristig gewinnen, werden auch in hohem Maße empfohlen. Dieser Vertrauensvorschuss kann nur durch konsequente Qualität und verlässlichen Service erreicht werden. Ein weiteres Merkmal solch seriöser Anbieter ist die Art und Weise, wie sie mit Rückmeldungen umgehen. Kundenzufriedenheit steht stets an oberster Stelle, und offene, transparente Kommunikation stärkt das Vertrauen zusätzlich. Nicht zuletzt wird von denjenigen, die das höchste Vertrauen genießen, kontinuierlich in die Verbesserung ihrer Angebote investiert. Dies sorgt dafür, dass Kundinnen und Kunden die Sicherheit haben, sich langfristig auf die Qualität und Zuverlässigkeit dieser Unternehmen und Marken verlassen zu können.

Vor diesem Hintergrund analysiert und bewertet die Studie „Höchstes Vertrauen 2024“ die Daten eines Social Media Monitorings. Das Social Media Monitoring untersucht die Themengebiete Vertrauen, Seriosität, Weiterempfehlung und Qualität.

HÖCHSTES VERTRAUEN 2024

METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL MEDIA MONITORING



Die Datenerhebung für das Social Media Monitoring 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 



 **Wichtige**
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-**
Seiten

 **Presse-**
mitteilungen

 **Blogs**

HÖCHSTES VERTRAUEN 2024

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

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 Skaylink 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.



HÖCHSTES VERTRAUEN 2024

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING



EINSATZ NEURONALER NETZE

Die im Processing verwendete Künstliche Intelligenz kategorisiert die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt. Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet wurden.

Die Darstellung auf der folgenden Folie veranschaulicht die Systematik unseres Modells.

VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

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

Seriosität: Vertrauenswürdigkeit, Skandal, Spekulationen, Bestechung, Schmiergeld, Gerichtsurteile, Verdacht auf Manipulation, Authentizität, Scheinheiligkeit

Qualität: wertig, vollständig, abgenutzt, wertvoll, defekt, ausgezeichnet, geringwertig, hochwertig, miserabel, vollkommen, ausreichend, mies, exzellent, hervorragend

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

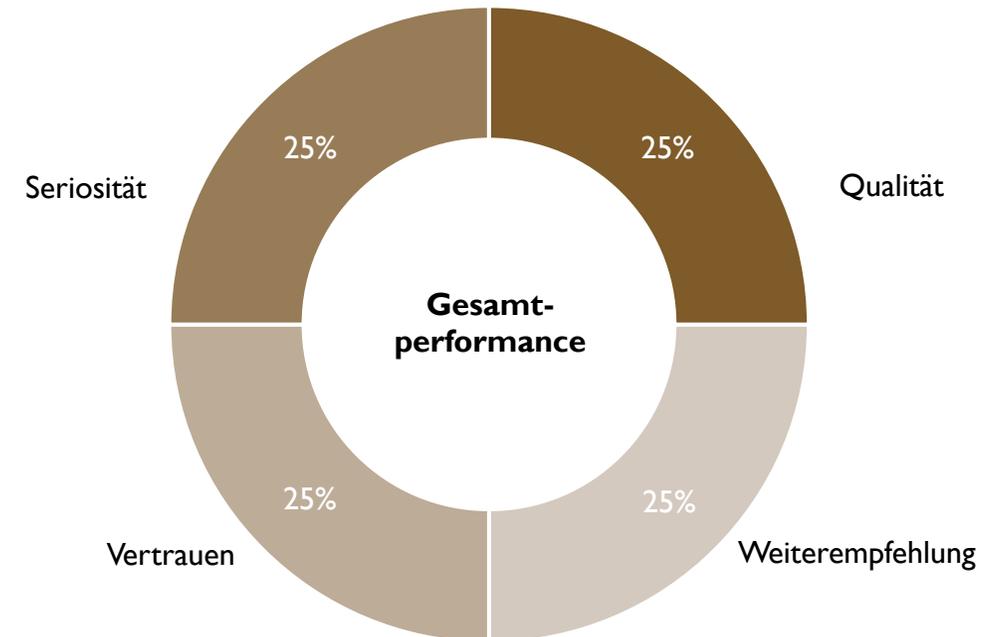
HÖCHSTES VERTRAUEN 2024

METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen.

Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für die Messung der Performance eines Unternehmens /einer Marke.

Die Messung der Performance gehen alle Eventtypen mit einer Gewichtung von jeweils 25% in das Modell ein (vgl. nebenstehende Graphik).



HÖCHSTES VERTRAUEN 2024

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING



Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **1,8 Millionen Nennungen** zu etwa 15.000 Unternehmen und Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Oktober 2022 bis 30. September 2024** identifiziert und zugeordnet werden. Zur Berechnung der Punktwerte werden für jedes Unternehmen und jede Marke jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt.

Dies erfolgt durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die anschließend gewichtet zu einem Gesamttonalitätswert verrechnet werden. Die Reichweite geht ein durch die Berechnung der Differenz von positiven und negativen Fragmenten je Eventtyp. Diese Werte werden gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet. Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwertes.

Danach werden die Punktwerte für alle Unternehmen und Marken branchenbezogen normiert. Das beste Unternehmen bzw. die beste Marke jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden danach normiert. Abschließend wird für jede Branche der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer ermittelt. Dieser bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen.

HÖCHSTES VERTRAUEN 2024

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Höchstes Vertrauen 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 und Marken innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen und Marken, die überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben.





#

KONTAKT

HÖCHSTES VERTRAUEN 2024

KURZPORTRAIT SERVICEVALUE



Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up-Prozesse.

Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.

Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.



HÖCHSTES VERTRAUEN 2024

KONTAKT



Herausgeber der Studie

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34I
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61
Fax: +49 221 67 78 67 99

E-Mail: Info@ServiceValue.de

www.servicevalue.de

Wissenschaftspartner

IMWF GmbH

Vermarktungspartner

Die Studie „Höchstes Vertrauen 2024“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch die ServiceValue GmbH realisiert.

