

## Studiensteckbrief zur DEUTSCHLAND TEST-Untersuchung „Kundenkommunikation“

Untersuchungsobjekte:	1.145 Unternehmen / Anbieter und 70 Branchen
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Bevölkerungsumfrage über ein Online-Access-Panel
Befragungszeitraum:	Dezember 2024 bis Januar 2025
Stichprobe:	127.721 Verbraucherurteile
Fragestellung:	„Inwieweit stimmen Sie aus Ihrer persönlichen Erfahrung als Kunde/Kundin zu, dass folgende Anbieter/Unternehmen transparent und vertrauensvoll kommunizieren? Die Kundenkommunikation bezeichnet den Austausch von Informationen jeglicher Art zwischen einem Unternehmen und seinen Kunden. Dies kann über verschiedene Kanäle, wie zum Beispiel E-Mail, Telefon, Social Media, Chat, persönliche Gespräche oder Newsletter, erfolgen.“
Antwortskala:	„stimme voll und ganz zu (1), stimme zu (2), stimme eher zu (3), stimme eher nicht zu (4), stimme nicht zu (5) bzw. kann ich nicht beurteilen (-)“
Auswertung:	Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert/Score über alle Antworten/Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet
Auszeichnung:	Liegt der empirische Mittelwert eines Unternehmens niedriger (= besser) als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird dem Unternehmen die Auszeichnung „TOP Kundenkommunikation“ zugeschrieben. Liegt der Eigenwert zusätzlich niedriger (= noch besser) als der Mittelwert dieser „überdurchschnittlichen“ Gruppe, erhält das Unternehmen die Auszeichnung „BESTE Kundenkommunikation“.