

## Methodendarstellung – Bester Kundenservice

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung über ein externes Online-Access-Panel. Dabei werden sog. Panelisten eingeladen, die gestützt vorgelegten Untersuchungsobjekte (hier: Unternehmen unterschiedlichster Branchen) als Kunde bzw. Interessent zu bewerten. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, so dass bevölkerungsrepräsentativ angestrebt werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der bewerteten Unternehmen eingeholt oder genutzt. Die Befragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Anbieter.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Unternehmen zur Bewertung bzw. zur Angabe angezeigt, ob er in den letzten 24 Monaten Kontakt zu diesen Unternehmen aufgenommen hat oder nicht. Pro Anbieter werden mind. 120 Verbraucherstimmen eingeholt. Bei einzelnen Anbietern kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Anzahl an Urteilen auch niedriger sein. Insgesamt wurden 676 Unternehmen aus 35 Branchen anhand von 84.721 Verbraucherurteilen untersucht.

Die konkrete Fragestellung lautet:

**„Wie gut bewerten Sie die Service-Qualität der folgenden Unternehmen?** Bitte geben Sie Ihr Urteil auf der Basis Ihrer Erfahrungen ab, die Sie (als Interessent oder Kunde) persönlich, telefonisch, schriftlich und/oder über Social Media in den letzten 24 Monaten mit den jeweiligen Unternehmen gemacht haben.

Die Branchenzugehörigkeit der Unternehmen ist in Klammern [...] dargestellt.“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

- „ausgezeichnet“ (1)
- „sehr gut“ (2)
- „gut“ (3)
- „mittelmäßig“ (4)
- „schlecht“ (5)

Für die Auswertung wird der ungewichtete Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 5-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Zustimmungsskala je Anbieter berechnet. Anhand der Mittelwerte der Unternehmen/Anbieter wird ein Ranking über alle untersuchten Unternehmen/Anbieter innerhalb der Branchen erstellt.

Die Auszeichnung „HOHE SERVICEQUALITÄT“ 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 HOHE SERVICEQUALITÄT“. Das Prädikat „HÖCHSTE SERVICEQUALITÄT“ zeichnet den jeweils besten Anbieter einer Branche aus.