

## Studiensteckbrief zur DEUTSCHLAND TEST-Untersuchung „Höchste Kundenzufriedenheit“

Untersuchungsobjekte:	1.637 Unternehmen/Anbieter aus 96 unterschiedlichen Branchen
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Bevölkerungsumfrage über ein Online-Access-Panel
Befragungszeitraum:	Juli 2025
Stichprobe:	316.177 Urteile
Fragestellung:	„Wie beurteilen Sie die folgenden Anbieter insgesamt? Bitte geben Sie Ihr Zufriedenheitsurteil zu den Anbietern in Bezug auf die in Klammern angegebene Branche ab“.
Antwortskala:	ausgezeichnet (1), sehr gut (2), gut (3), mittelmäßig (4), schlecht (5) bzw. kann ich nicht beurteilen (-)“
Auswertung:	Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert (Kundenzufriedenheits-Index (KZI)) über alle Antworten / Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet
Auszeichnung:	Liegt der Kundenzufriedenheits-Index eines Unternehmens niedriger (= besser) als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird dem Unternehmen „Hohe Kundenzufriedenheit“ zugeschrieben. Liegt der Kundenzufriedenheits-Index zusätzlich niedriger (= noch besser) als der Mittelwert dieser „überdurchschnittlichen“ Gruppe, wird dem Unternehmen „Höchste Kundenzufriedenheit“ zugeschrieben. Die Jubiläumsauszeichnung erhalten Unternehmen, die seit fünf Jahren in Folge ein überdurchschnittliches Kundenurteil erzielen, davon mind. dreimal „Höchste Kundenzufriedenheit“.