

## **Studiensteckbrief zur FOCUS MONEY-Untersuchung „BESTER KUNDENDIALOG 2026“**

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Untersuchungsobjekte: | 1.254 Unternehmen/Anbieter in 59 verschiedenen Kategorien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Methode:              | Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Anbietern durchgeführte Umfrage über ein Online-Access-Panel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Befragungszeitraum:   | Dezember 2025 bis Januar 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Stichprobe:           | 147.911 Urteile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Fragestellung:        | <p>„Inwieweit stimmen Sie aus Ihrer persönlichen Erfahrung als Kundin/Kunde zu, dass folgende Anbieter/Unternehmen transparent und vertrauensvoll mit Ihnen kommunizieren?</p> <p>Der Kundendialog 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.“</p> |
| Antwortskala:         | <p>„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 (-)“</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Auswertung:           | Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert/Score über alle Antworten/Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Auszeichnung:         | <p>Liegt der empirische Mittelwert eines Unternehmens niedriger (= besser) als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird dem Unternehmen die Auszeichnung „Top Kundendialog“ zugeschrieben.</p> <p>Liegt der Eigenwert zusätzlich niedriger (= noch besser) als der Mittelwert dieser „überdurchschnittlichen“ Gruppe, erhält das Unternehmen die Auszeichnung „Bester Kundendialog“.</p>                                                        |