

Studiensteckbrief zur BILD-Untersuchung „DEUTSCHLANDS SERVICE-KÖNIGE“

Untersuchungsobjekte:	1.084 Unternehmen / Anbieter aus 55 Branchen
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Verbraucherbefragungen über ein externes Online-Access-Panel
Befragungszeitraum:	März 2026
Stichprobe:	139.640 Verbraucherurteile
Fragestellung:	„Inwieweit stimmen Sie zu, dass Unternehmen XY einen herausragenden Kundenservice bietet?“
Antwortskala:	1 = stimme voll und ganz zu, 2 = stimme zu, 3 = stimme eher nicht zu, 4 = stimme überhaupt nicht zu (-) kann ich nicht beurteilen / keine eigene Erfahrung
Auswertung:	Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert / Score über alle Antworten / Bewertungen (Antwortskala 1-4) gebildet
Auszeichnung:	Für die branchenspezifische Auszeichnung eines Unternehmens ist die Überdurchschnittlichkeit <u>nicht</u> ausreichend. Die Auszeichnung „Service-König“ erhalten ausschließlich über-überdurchschnittliche Unternehmen, also deren individueller Wert besser als der Mittelwert der „überdurchschnittlichen“ Gruppe ausfällt. Die Auszeichnung „Service-König – Platz 1“ erhalten alle Unternehmen mit dem jeweils besten Mittelwert ihrer Branche.
Online-Veröffentlichung:	www.bild-servicekoenig.de