Methodendarstellung – Beste Kundenbetreuung

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. 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 ausgesteuert 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 558 Unternehmen aus 28 Branchen untersucht.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Kundenbetreuung bezeichnet jegliche Art der direkten Interaktion mit Kunden. Dazu zählen beispielsweise die erste Beratung, die Kaufabwicklung, die Unterstützung bei Problemen und das Abwickeln von Beschwerden. Das Ziel der Kundenbetreuung ist es, die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden zu erfüllen."

Wie beurteilen Sie insgesamt die <u>Kundenbetreuung</u> von [Unternehmen XY]?
Bitte geben Sie Ihr Urteil auf der Basis Ihrer Erfahrungen ab, die Sie (als Interessent oder Kunde) in den letzten 24 Monaten mit den jeweiligen Unternehmen gemacht haben.

Die Branchenzugehörigkeit der Unternehmen ist ebenfalls 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 Zustimmungs-Skala je Anbieter berechnet. Anhand der Mittelwerte der Unternehmen/Anbieter wird ein Ranking über alle untersuchten Unternehmen/Anbieter innerhalb der Branchen erstellt.
Die Auszeichnung „Top Kundenbetreuung" 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 „Beste Kundenbetreuung". Das Prädikat „Platz 1" zeichnet den jeweils besten Anbieter einer Branche aus.