

Studiensteckbrief zur BILD-Studie „DEUTSCHLANDS KUNDENKÖNIGE“

Untersuchungsobjekte:	3.144 Unternehmen/Marken und 233 Branchen
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Verbraucherbefragungen über ein Online-Access-Panel
Befragungszeitraum:	Mai bis Juni 2020
Stichprobe:	mehr als 890.000 Verbraucherurteile
Fragestellung:	„Inwieweit stimmen Sie zu, dass die folgenden Anbieter einen hohen Kundennutzen bieten? Beziehen Sie sich bitte darauf, wie gut oder wie schlecht die jeweiligen Produkte und/oder Dienstleistungen des Anbieters Ihre Nutzenerwartung erfüllen würden bzw. auf den wahrgenommenen Nutzen bzw. Vorteil nach Erwerb des Produktes und/oder der Dienstleistung?“
Antwortskala:	stimme voll und ganz zu (1), stimme zu (2), stimme eher nicht zu (3), stimme nicht zu (4). bzw. kann ich nicht beurteilen (-)“
Auswertung:	Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert / Score über alle Antworten / Bewertungen (Antwortskala 1-4) gebildet
Auszeichnung:	Die Auszeichnung „HOHER KUNDENNUTZEN“ 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 HOHER KUNDENNUTZEN“. Das Prädikat „HÖCHSTER KUNDENNUTZEN“ erhalten die Unternehmen, die in ihrer Branche die beste Beurteilung erreichen.
Online-Veröffentlichung:	www.kundenkoenig.de