

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln

Telefon: +49.(0)221.67 78 67 – 0
Telefax: +49.(0)221.67 78 67 – 99

E-Mail: Info@ServiceValue.de

Internet: www.ServiceValue.de

ServiceValue GmbH

ist Initiator der Aktion:

„Beste Arbeitgeber 2020“
in Kooperation mit der.

BILD-Zeitung, deren Daten
vom

Verlag Job+Management
innerhalb der Website vjm.de
zitiert werden.

Deutschlands Lieblinge

Lieblingsanbieter der Deutschen aus 163 Branchen ermittelt

„Hast du einen Tipp für mich?“ Eine Empfehlung unter Freunden wirkt besser als die beste Werbung. Denn jeder von uns profitiert gern von den – guten oder auch weniger guten – Erfahrungen anderer. Deshalb hat ServiceValue in Kooperation mit BILD die Verbraucher nach ihren Lieblingsanbietern gefragt. Wo stimmen Preis, Produkt, Service und damit das Gesamtangebot? Wie fällt die Gesamtzufriedenheit aus? Würde dieser Anbieter beim nächsten Anlass wieder ausgewählt werden? In der deutschlandweiten Umfrage wurden dabei insgesamt 1.902 Hersteller, Händler und Dienstleister aus 163 Branchen verglichen.

Methode und Fragestellung

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Die konkrete Fragestellung der Studie lautet:

„Bitte beurteilen Sie aus eigener Erfahrung die folgenden Anbieter. Wie stark fällt Ihre Gesamtzufriedenheit aus? Beziehen Sie Ihr Urteil dabei bitte auf alle für Sie persönlich relevanten Aspekte (z.B. Preis, Produkt, Marke) und berücksichtigen Sie dabei auch, inwieweit Sie den jeweiligen Anbieter wieder auswählen würden.“

Die Antwortskala ist eine fünfstufige Zufriedenheitsskala: „sehr hohe Gesamtzufriedenheit“ (1), „hohe Gesamtzufriedenheit“ (2), „mittlere Gesamtzufriedenheit“ (3), „niedrige Gesamtzufriedenheit“ (4) und „sehr niedrige Gesamtzufriedenheit“ (5). Zusätzlich die Ausweichoption: „kann ich nicht beurteilen“.

Im Ergebnis wird je Anbieter / Unternehmen der Mittelwert über die Verbraucherurteile gebildet, sodass niedrigere Werte eine bessere Gesamtzufriedenheit darstellen (min. 1) und höhere (max. 5) eine schlechtere. Anhand der unternehmensspezifischen Mittelwerte wird ein Ranking der untersuchten Anbieter innerhalb der Branchen / Kategorien erstellt.

Auszeichnung

Die Auszeichnung mit der Bewertung „hohe Gesamtzufriedenheit“ erhalten alle Hersteller, Dienstleister und Händler, die über dem Durchschnitt ihres jeweiligen Branchenmittelwertes liegen. Anbieter, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „hohe Gesamtzufriedenheit“ bewerteten Marktbegleitern liegen, erhalten die Bewertung „sehr hohe Gesamtzufriedenheit“. Die Anbieter mit dem höchsten Mittelwert innerhalb ihrer Branche werden mit „höchste Gesamtzufriedenheit“ ausgezeichnet. Es ist anzumerken, dass die Bewertung eine inhaltlich branchenspezifische ist und somit vom empirischen Mittelwert im Sinne der Antwortskala abweichen kann.

Zitiert aus der Website der Firma ServiceValue GmbH