

**SWISS BRAND OF THE YEAR 2019/20**

# **Schweizer Marken-Monitor**

## **Kundenzufriedenheit**

**Produkt-Segment: Kaffeebohnen**

SIQT | Schweizer Institut für Qualitätstests  
Zürich  
[Qualitaetstest.ch](http://Qualitaetstest.ch)

## Marken-Monitor: Ergebnisse „Kaffeebohnen“

---

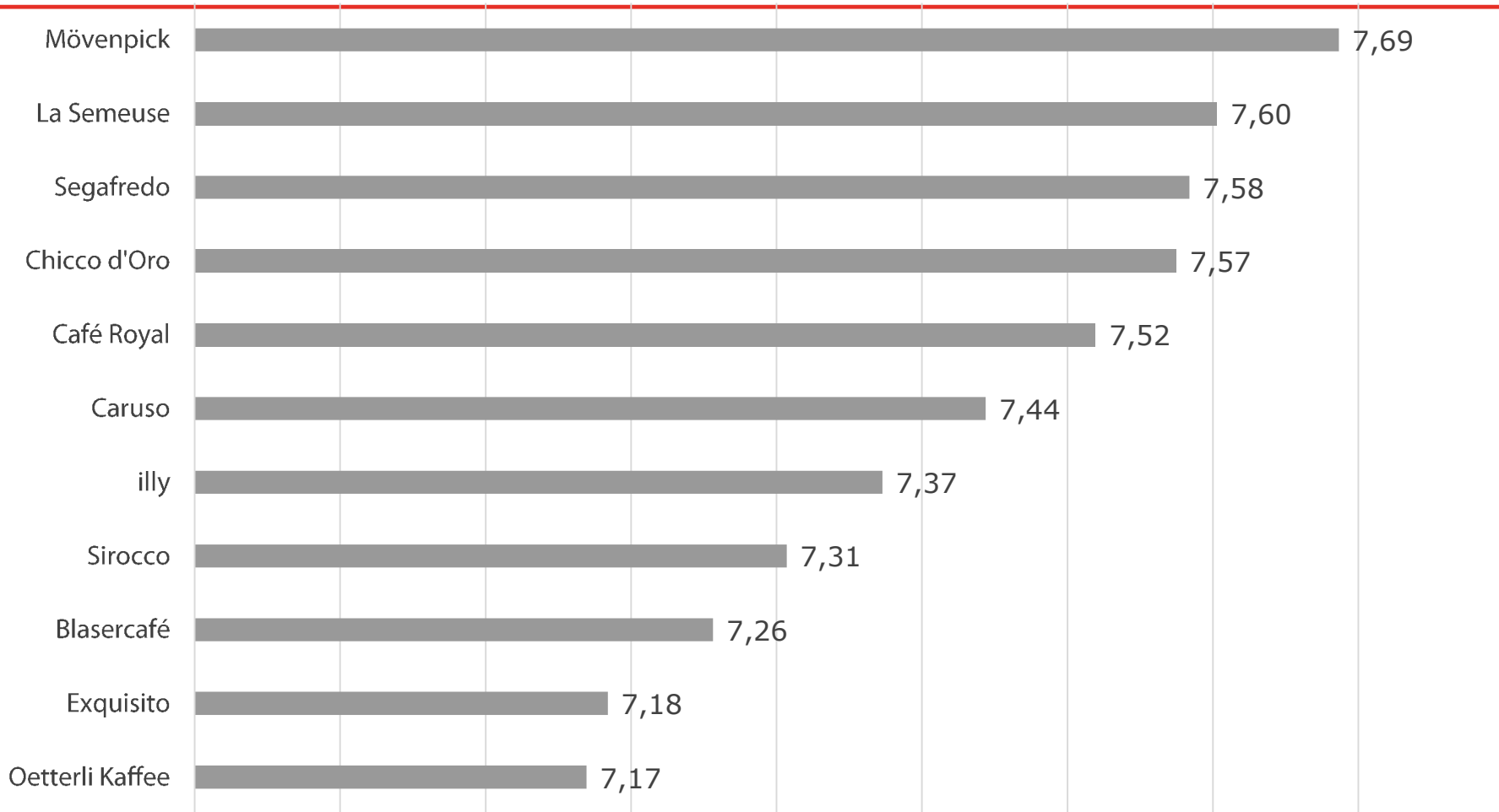
Im „Marken-Monitor Kundenzufriedenheit“ wurden knapp 3'000 Schweizer Verbraucher zu über 350 heimischen Marken aus 23 Produkt-Segmenten befragt. Bewertet wurden Qualität, Preis-Leistung sowie in ausgewählten Branchen auch die Innovativität der Marken. Zusätzlich wurde ermittelt, wie sehr die Konsumenten der jeweiligen Marke vertrauen.

Nachfolgend sind die Ergebnisse des Produkt-Segments „Kaffeebohnen“ dargestellt, in dem über 1'500 Bewertungen zu insgesamt 11 Kaffeebohnen-Marken auf einer 10stufigen Skala (1=sehr schlecht/10=sehr gut) abgegeben wurden.

Die Gesamt-Kundenzufriedenheit (Folie 3) ergibt sich als gewichteter Mittelwert aus den im Steckbrief (Folie 5) dargestellten Teilkategorien.



Neben den Marken mit dem höchsten Score-Wert («1. Platz») wurden auch die TOP 3 Marken jeweils in der Gesamtwertung und in den Teilkategorien mit dem Prädikat «Ausgezeichnet» ausgewiesen – und zu den SWISS BRANDS OF THE YEAR 2019/20 gekürt.

## Ranking Kundenzufriedenheit (Gesamtergebnis)



Score-Werte auf der Skala von 10 (Sehr gut) bis 1 (Sehr schlecht). Kundenzufriedenheit als gewichteter Mittelwert der im Steckbrief (Folie 5) dargestellten Teilkategorien.

## Ergebnisse im Vergleich

 1. Platz  
 «Ausgezeichnet» / TOP 3

	Blasercafé	Café Royal	Caruso	Chicco d'Oro	Exquisito	illy	La Semeuse	Mövenpick	Oetterli Kaffee	Segafredo	Sirocco
<b>Kunden-zufriedenheit</b>	7,26	7,52	7,44	7,57	7,18	7,37	7,60	7,69	7,17	7,58	7,31
<b>Qualität</b>	7,43	7,66	7,63	7,81	7,25	7,63	7,81	8,25	7,31	7,91	7,58
<b>Preis-Leistung</b>	6,96	7,29	7,18	7,12	7,10	6,89	7,27	6,60	6,94	7,05	6,83
<b>Kundenvertrauen</b>	7,26	7,50	7,38	7,68	7,16	7,45	7,57	7,92	7,17	7,58	7,33

# Studien-Steckbrief

## VORGEHEN

<b>Methodik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenzufriedenheitsumfrage auf Basis eines Online-Access-Panels</li> <li>• 2'933 Panelisten - 53,4% m / 46,6% w - 18-65 Jahre</li> <li>• Gesamt-Anzahl Bewertungen: 51'067</li> <li>• Datenerhebung: September 2019</li> </ul>
<b>Durchführung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kategorie Kaffeebohnen: 1'537 Bewertungen zu 11 Marken</li> <li>• Bewertung der Teilkategorie-Items (siehe rechts) auf einer 10-stufigen Skala</li> <li>• Ausweisung von Marken nur bei Vorliegen von mindestens 100 Bewertungen</li> </ul>
<b>Bewertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenzufriedenheit als gewichteter Mittelwert der Teilkategorien</li> <li>• Marken mit dem höchsten Score-Wert (Gesamt oder Kategorie) führen im Siegel «1. Platz» (+ Kategorie)</li> <li>• Die Kennzeichnung «Ausgezeichnet» weist die TOP 3 Marken jeweils in der Gesamtwertung und in den Teilkategorien aus</li> </ul>

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

<b>Kriterien</b>	<b>Gewichtung</b>
Qualität	50%
Preis-Leistung	30%
Kundenvertrauen	20%
Summe	<b><u>100%</u></b>

## SIQT im Profil

---

Das Schweizer Institut für Qualitätstests (SIQT) verfolgt zwei Ziele:

- Unterstützung von Verbrauchern bei ihren Entscheidungen – auf Basis objektiver Analysen
- Unterstützung von Unternehmen zur Verbesserung ihrer Beratungs-, Service- und Produktqualität – auf Basis objektiver Wettbewerbsvergleiche

Die Untersuchungsmethodik wird entsprechend den Prüfobjekten gewählt. Einerseits werden objektive Prüfmethode genutzt, zum Beispiel Tests nach einheitlichen Verfahren, Laboranalysen und Mystery Shopping. Ebenfalls werden subjektive Verfahren genutzt, wie repräsentative Befragungen von Kunden oder Marktteilnehmern.

SIQT agiert vollständig anbieterunabhängig und führt alle Untersuchungen neutral auf Basis der von Experten entwickelten Kriterien durch.