

SWISS BRAND OF THE YEAR 2019/20

Schweizer Marken-Monitor

Kundenzufriedenheit

Produkt-Segment: Spezial-Anbieter

SIQT | Schweizer Institut für Qualitätstests
Zürich
Qualitaetstest.ch

Marken-Monitor: Ergebnisse „Spezial-Anbieter“

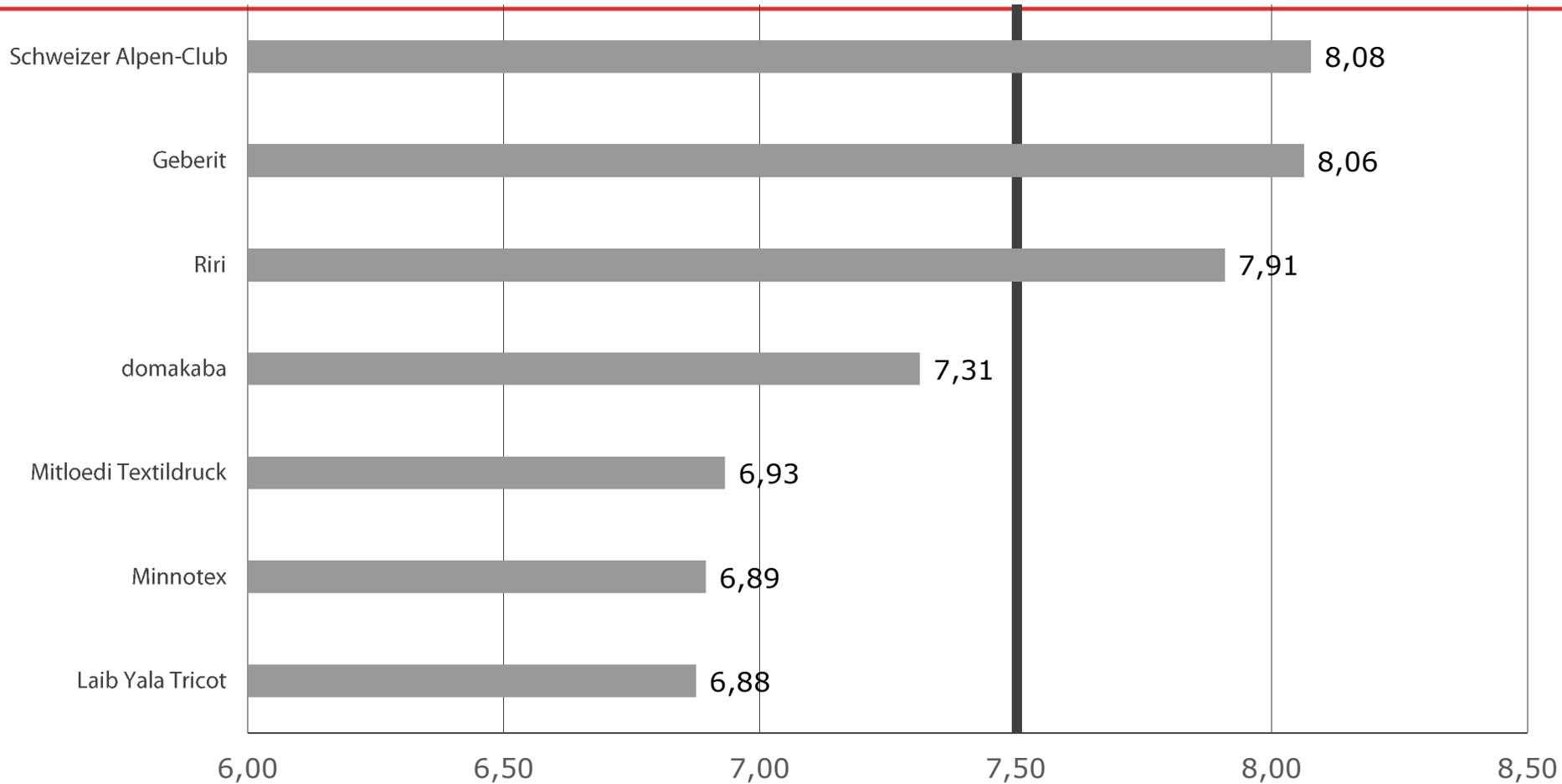
Im „Marken-Monitor Kundenzufriedenheit“ wurden knapp 3'000 Schweizer Verbraucher zu über 350 heimischen Marken aus 23 Produkt-Segmenten befragt. Bewertet wurden Qualität, Preis-Leistung sowie in ausgewählten Branchen auch die Innovativität der Marken. Zusätzlich wurde ermittelt, wie sehr die Konsumenten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

Spezialisierte Hersteller in Branchen mit nur geringer Marken-Dichte wurden in der Kategorie „Spezial-Anbieter“ zusammengefasst. Nachfolgend sind die Ergebnisse des Produkt-Segments „Spezial-Anbieter“ dargestellt, in dem rund 900 Bewertungen zu insgesamt 7 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.

Bei Erlangung von Score-Werten im TOP 25%-Kundenzufriedenheitsbereich werden die Marken mit dem Prädikat «Ausgezeichnet» ausgewiesen.

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. Bei Erlangung von Score-Werten im TOP 25%-Kundenzufriedenheitsbereich (Score von > 7,5) wird das Prädikat «Ausgezeichnet» vergeben.

Ergebnisse in der Übersicht

 «Ausgezeichnet» / TOP 25% Score-Werte in Kundenzufriedenheit

	dormakaba	Geberit	Laib Yala Tricot	Minnotex	Mitloedi Textildruck	Riri	Schweizer Alpen-Club
Kundenzufriedenheit	7,31	8,06	6,88	6,89	6,93	7,91	8,08
Qualität	7,48	8,47	6,95	6,92	7,13	8,09	8,22
Preis-Leistung	7,07	7,41	6,91	6,83	6,70	7,61	7,80
Kundenvertrauen	7,26	8,02	6,65	6,94	6,79	7,90	8,14

Studien-Steckbrief

VORGEHEN

Methodik	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheitsumfrage auf Basis eines Online-Access-Panels • 2'933 Panelisten - 53,4% m / 46,6% w - 18-65 Jahre • Gesamt-Anzahl Bewertungen: 51'067 • Datenerhebung: September 2019
Durchführung	<ul style="list-style-type: none"> • Kategorie Spezial-Anbieter: 880 Bewertungen zu 7 Marken • Bewertung der Teilkategorie-Items (siehe rechts) auf einer 10-stufigen Skala • Ausweisung von Marken nur bei Vorliegen von mindestens 90 Bewertungen
Bewertung	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheit als gewichteter Mittelwert der Teilkategorien • Bei Erlangung von Score-Werten im TOP 25%-Kundenzufriedenheitsbereich werden die Marken mit dem Prädikat «Ausgezeichnet» ausgewiesen

KUNDENZUFRIEDENHEIT

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

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.