



DtGV-Studie:

## **B2B Kunden-Testat 2024**

Audit

GWP Gesellschaft für Werkstoffprüfung mbH

Zusammenfassung

## Studien-Steckbrief

<b>Methodik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenzufriedenheitsumfrage</li> <li>• Teilnahme-Einladungen auf Basis der unternehmensinternen Kundendatenbank</li> <li>• Keine Vorab-Selektion von Kundengruppen</li> </ul>
<b>Stichprobe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl vollständiger Interviews: 37</li> <li>• Gesamt-Anzahl Datenpunkte: 370</li> </ul>
<b>Durchführung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abfrage segmentiert nach neun Leistungsaspekten plus Weiterempfehlung</li> <li>• Bewertung der Kundenzufriedenheit-Items auf einer 10-stufigen Skala (1 = „sehr schlecht“ bis 10 = „sehr gut“)</li> <li>• Bewertungen erfolgten anonymisiert auf Software-Tool der DtGV</li> </ul>
<b>Erhebung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenerhebung/Auswertung: Dezember 2023/Januar 2024</li> </ul>
<b>Bewertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenzufriedenheit als gewichteter Mittelwert der Teilkategorien (s. Folgeseite)</li> <li>• Ein Gesamtscorewert im Leistungsbereich 7,5 bis 10 berechtigt zum Führen des Gütesiegels „Kundenzufriedenheit: Ausgezeichnet“</li> <li>• Für zentrale Einzelaspekte der Kundenzufriedenheit können ebenfalls Gütesiegel vergeben werden, jedoch nur, wenn die Gesamt-Kundenzufriedenheit einen Gesamtscorewert &gt; 7 aufweist</li> </ul>

## Fragebogen-Struktur

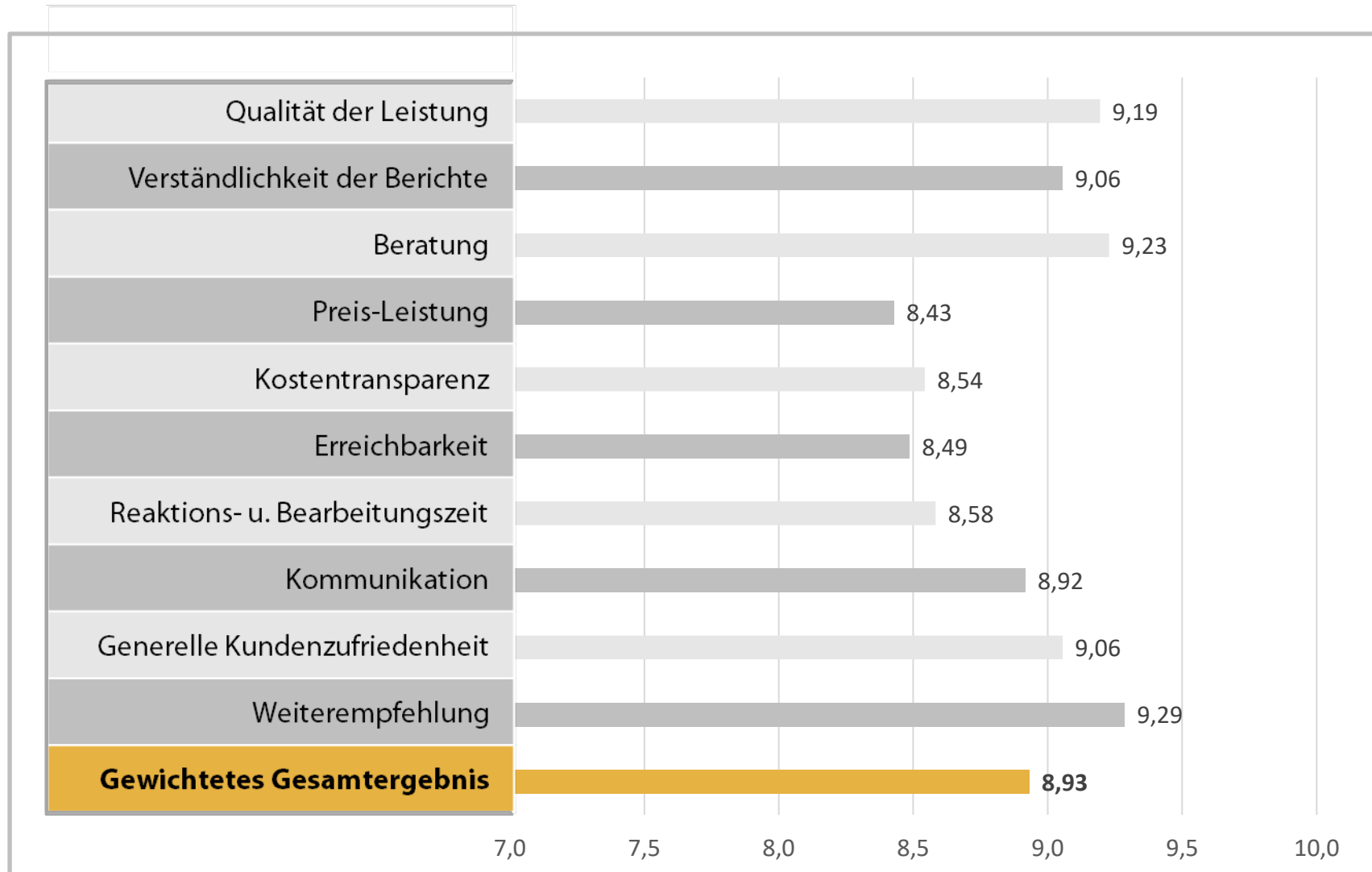
Bewertungsitems	<b>Kernleistungs-Aspekte</b>	<b>Gewicht</b>
	Qualität der Leistung	15%
	Verständlichkeit der Berichte	12,5%
	Beratung	12,5%
	Preis-Leistung	10%
	Kostentransparenz	7,5%
	<b>Service-Aspekte</b>	
	Erreichbarkeit	7,5%
	Reaktions- u. Bearbeitungszeit	7,5%
	Kommunikation	7,5%
	<b>Generelle Kundenzufriedenheit</b>	10%
	<b>Weiterempfehlung</b>	10%
<b>Gesamt/gewichtete Kundenzufriedenheit</b>	<b>100%</b>	

## Ergebnisse - tabellarisch

	<b>München (N=24)</b>	<b>Dillingen (Saar) (N=5)</b>	<b>Leipzig (N=3)</b>	<b>Ohne Nennung (N=5)</b>	<b>Gesamt (N=37)</b>
Qualität der Leistung	9,13	9,00	9,67	9,40	9,19
Verständlichkeit der Berichte	8,96	8,80	9,33	9,60	9,06
Beratung	9,27	8,60	9,33	9,60	9,23
Preis-Leistung	8,23	7,60	9,33	9,60	8,43
Kostentransparenz	8,36	8,00	9,67	9,20	8,54
Erreichbarkeit	8,67	7,60	8,33	8,60	8,49
Reaktions- u. Bearbeitungszeit	8,78	7,20	8,67	9,00	8,58
Kommunikation	9,13	7,80	9,33	8,80	8,92
Generelle Kundenzufriedenheit	9,08	8,60	9,33	9,25	9,06
Weiterempfehlung	9,35	9,00	9,33	9,25	9,29
<b>Gewichtetes Gesamtergebnis</b>	<b>8,93</b>	<b>8,34</b>	<b>9,28</b>	<b>9,29</b>	<b>8,93</b>

~ Basierend auf einer Bewertungsskala von 1 („sehr schlecht“) bis 10 („sehr gut“)

## Ergebnisse – grafisch (Standorte gesamt)



~ Basierend auf einer Bewertungsskala von 1 („sehr schlecht“) bis 10 („sehr gut“)

# Kontakt

---

**Simon Walkenhorst**

Projektleiter

DtGV – Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH  
Bornitzstr. 73-75  
10365 Berlin

Telefon +49 1575 778 2451  
Telefax +49 (0)30 609836299

Internet: <http://www.dtgv.de>  
E-Mail: [walkenhorst@dtgv.de](mailto:walkenhorst@dtgv.de)