



DQBG

HÖCHSTE KUNDENZUFRIEDENHEIT 2025

TRANSPARENZ SCHAFFT VERTRAUEN – QUALITÄT AUSGEZEICHNET



1. Über uns	Seite 3
2. Hintergrund zur Studie	Seite 5
3. Methodik	Seite 6
4. Ihre Mehrwerte	Seite 10
5. Lizenznutzung	Seite 11
6. Kontakt	Seite 12



Unabhängigkeit

Losgelöst von Interessen großer
Verlags- & Medienhäuser

Langjährige Expertise

Insgesamt über 50 Jahre
Erfahrung im Bereich qualitativer
Ratings, Analysen und Studien



Persönliche Interviews

Führende Gesellschaft für
repräsentative & authentische
Bevölkerungsbefragungen



- ★ Als unabhängige Gesellschaft für Qualität und Bewertungen erhalten Sie substanzelle Ergebnisse sowohl aus repräsentativen Bevölkerungsbefragungen als auch aus Unternehmens-Analysen und Online-Daten.
- ★ Bei uns finden Sie Transparenz. Sowohl bei unserem nachvollziehbaren Befragungsvorgehen als auch in unserer etablierten Bewertungsmethodik.
- ★ In unserer Verbraucherorientierung manifestiert sich unser aufrichtiges Engagement für die Bedürfnisse der Menschen. Daher bieten unsere Qualitätssiegel ein verlässliches Maß an Exzellenz.

HINTERGRUND ZUR AKTUELLEN STUDIE

In einer Welt, die von schnellen **technologischen Fortschritten**, **wachsenden Wettbewerbsintensität** und **zunehmenden Kundenansprüchen** geprägt ist, rückt die **Kundenzufriedenheit** mehr denn je in den Fokus unternehmerischen Handelns. Kunden stehen heute vor einer Vielzahl an Optionen – seien es Produkte, Dienstleistungen oder Anbieter. Diese Vielfalt schafft nicht nur Freiheit, sondern auch hohe Erwartungen: Kunden erwarten nicht nur qualitativ hochwertige Angebote, sondern auch reibungslose Prozesse, individuelle Betreuung und nachhaltige Werte. Unternehmen, die diesen Ansprüchen gerecht werden, positionieren sich nicht nur als Anbieter, sondern als Partner ihrer Kunden.

Eine **sehr hohe Kundenzufriedenheit** ist dabei weit mehr als ein kurzfristiges Erfolgskriterium. Sie ist ein **strategischer Erfolgsfaktor**, der langfristig über **Marktdominanz** und **Überlebensfähigkeit** entscheidet. Studien zeigen, dass zufriedene Kunden nicht nur treuer sind, sondern auch als Markenbotschafter fungieren – sie empfehlen weiter, teilen positive Erfahrungen und tragen so aktiv zum Aufbau eines positiven Markenimages bei. Gleichzeitig reduziert eine hohe Kundenzufriedenheit die Abwanderungsquote und minimiert die Kosten für Neukundengewinnung.

Doch die Bedeutung der **Kundenzufriedenheit** reicht über die reine Kundenbindung hinaus: Sie ist ein **Schlüsselfaktor für nachhaltiges Wachstum**. Unternehmen, die ihre Kunden verstehen und deren Bedürfnisse proaktiv antizipieren, schaffen nicht nur Wettbewerbsvorteile, sondern beeinflussen auch interne Prozesse positiv – von der Produktentwicklung bis hin zur Qualitätssicherung. In einer Zeit, in der Datenanalyse und Kundenfeedback immer einfacher zugänglich werden, haben Unternehmen die Chance, eine tiefreiche und ganzheitliche Verbindung zu ihren Kunden aufzubauen.

Mit unserer Studie „**Höchste Kundenzufriedenheit**“ möchten wir Ihnen einen fundierten Beitrag dazu bieten. Als eine der deutschlandweit führenden Gesellschaften für Bevölkerungsbefragungen und Verbraucherbewertungen haben wir für Sie die Unternehmen, die sich durch den Anspruch an **Höchste Kundenzufriedenheit** auszeichnen, identifiziert. Basis der umfassenden Analyse ist sowohl eine repräsentative Bevölkerungsbefragung als auch unsere fortschrittliche KI-gestützte Online-Analyse.

Wir laden Sie herzlich ein, die Studie und Ihre Auszeichnung nicht nur als analytische Unterstützung zu betrachten, sondern als verlässliches Werkzeug auch Ihre Beziehung zu Kunden nachhaltig zu stärken. Denn am Ende ist es die **Kundenzufriedenheit**, die darüber entscheidet, ob Unternehmen nicht nur überleben, sondern gedeihen.

METHODIK: 2 SÄULEN FÜR VERLÄSSLICHE ERGEBNISSE

Bevölkerungsbefragung

Wir setzen auf repräsentative Befragungen, um die Meinungen und Präferenzen der Bevölkerung abzubilden. Diese Methodik stellt sicher, dass unsere Ergebnisse die tatsächlichen Verhältnisse in der Gesamtbevölkerung widerspiegeln.

Kernpunkte dieser Methodik:

- **Repräsentative Stichproben:** Wir achten darauf, dass alle relevanten Bevölkerungsgruppen in unseren Befragungen angemessen vertreten sind.
- **Standardisierte Verfahren:** Unsere Befragungen folgen klar definierten Standards, um Verzerrungen zu minimieren und valide Ergebnisse zu gewährleisten.
- **Hohe Aussagekraft:** Die gewonnenen Daten dienen als solide Basis für fundierte Analysen, Handlungsempfehlungen und strategische Entscheidungen.



KI-gestützte Online-Analyse

Ergänzend nutzen wir **Künstliche Intelligenz**, um große Mengen an digitalen Daten aus dem Internet zu analysieren. Dazu gehören Meinungen in sozialen Medien, Diskussionen in Foren, Suchtrends und andere Online-Aktivitäten. Die **KI** erkennt Muster, Trends und Stimmungen und liefert so einen detaillierten Einblick in die digitale Welt.

Kernpunkte dieser Methodik:

- **Automatisierte Datenverarbeitung:** Unsere KI verarbeitet in kurzer Zeit große Datenmengen und identifiziert relevante Informationen.
- **Trend- und Stimmungsanalysen:** Wir erkennen nicht nur aktuelle Entwicklungen, sondern auch längerfristige Veränderungen in Meinungen und Verhaltensweisen.
- **Objektive Auswertung:** Die KI minimiert menschliche Interpretationsfehler und liefert datenbasierte Ergebnisse.

Umfassende Analyse

METHODIK: BEVÖLKERUNGSBEFRAGUNG



Was?	Nennen Sie ein Ihnen bekanntes Unternehmen, dessen Produkt oder Dienstleistung Sie kürzlich erworben oder in Anspruch genommen haben und bewerten Sie Ihre Kundenzufriedenheit auf einer Skala von 1 bis 5.
Wie?	Persönliche Direktansprache in der Öffentlichkeit für studienrelevantes Kurz-Interview
Wer?	Personen ab einem Alter von 16 Jahren
Wie viele?	154.128 Bewertungen wurden erfasst
Wann?	01.04.2024 bis 31.12.2024
Wo?	Flächendeckend deutschlandweit in städtischen sowie ländlichen Gebieten

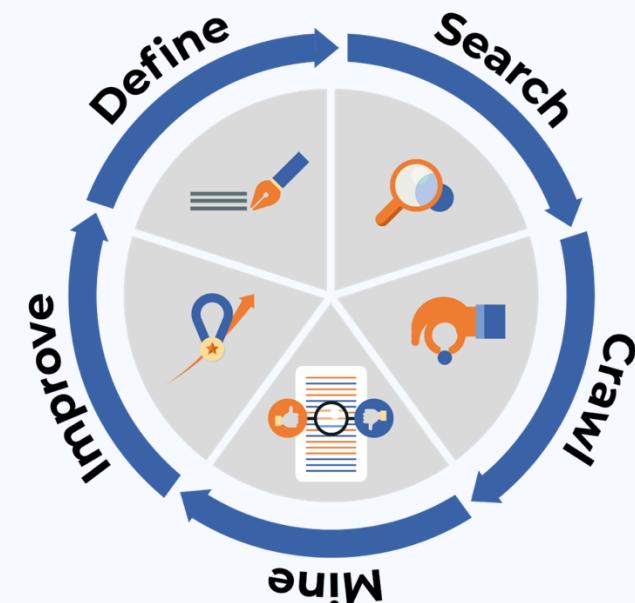


METHODIK: ONLINE-ANALYSE



DQBG

DSCMI	Für die qualitative Analyse zahlreicher Online-Daten setzen wir auf die akademisch etablierte Methode des DSCMI-Zyklus.
Define	Als Deutsche Qualitäts- & Bewertungsgesellschaft möchten wir wissen, welche Unternehmen für Höchste Kundenzufriedenheit in Deutschland stehen.
Search	Dafür wurden Inhalte frei zugänglicher, deutschsprachiger Internetseiten durchsucht.
Crawl	Über 2.000.000 studienrelevante Online-Daten wurden erfasst.
Mine	Mit Hilfe künstlicher Intelligenz wurden die gesammelten Daten mit den Unternehmen gematched und hinsichtlich der Assoziation zum Studienthema analysiert.
Improve	Unser Analyse-Team überprüft und plausibilisiert die Ergebnisse für einen verlässlichen Beitrag zur Studie.



METHODIK: BEWERTUNG & ERGEBNIS



DQBG

BEWERTUNGSSKALA

Die Unternehmen wurden hinsichtlich ihrer **Kundenzufriedenheit** auf einer Skala von 1 (Sehr unzufrieden) bis 5 (Sehr zufrieden) bewertet.

- ★★★★★ Sehr zufrieden
- ★★★★☆ Zufrieden
- ★★★☆☆ Neutral
- ★★☆☆☆ Unzufrieden
- ★☆☆☆☆ Sehr unzufrieden

ANFORDERUNG

Zum Ende des deutschlandweiten Studienzeitraums waren **mindestens 100 Nennungen** des Unternehmens erforderlich, um einen messbaren Gesamtscore zu erhalten.

ERGEBNIS

Ausgezeichnet werden Unternehmen, die einen Customer Satisfaction Score (CSAT) **von über 80 %** erzielen.

Der prozentuale CSAT setzt sich zusammen aus der Anzahl der Bewertungen mit mehr als 4 Sternen geteilt durch die Anzahl aller Bewertungen. Jedes Unternehmen, das diesen hohen Wert übertrifft, wird gleichermaßen ausgezeichnet.

HÖCHSTE KUNDENZUFRIEDENHEIT

IHRE MEHRWERTE AUF EINEN BLICK



Steigerung der Kundenbindung

Kunden fühlen sich bestärkt in ihrer Wahl, da die Meinung ihrer breiten Basis von Konsumenten bereits positiv war. Dies fördert die langfristige Loyalität.



Differenzierung vom Wettbewerb

Als sichtbares Alleinstellungsmerkmal hebt das Siegel das Unternehmen positiv von Mitbewerbern ab und positioniert es als kundenorientierten Marktführer.



Verstärkter Kaufanreiz

Das Siegel ist ein klarer Beweis dafür, dass viele andere Kunden bereits positive Erfahrungen gemacht haben. Diese Botschaft ist besonders einflussreich, da sie das Gefühl vermittelt: „Wenn so viele Menschen zufrieden sind, dann werde ich es auch sein.“



DQBG

2025



DQBG

HÖCHSTE KUNDE- ZUFRIEDENHEIT



ausgezeichnet

Analyse

www.dqbg.de

LIZENZNUTZUNG



DQBG

STANDARD



PREMIUM



PREMIUM PLUS



Beschreibung	Siegel silberner Rahmen	Siegel goldener Rahmen	Siegel goldener Rahmen inkl. Firmenname / Logo
Nutzungsdauer & Lizenz	1 Jahr für 5.900€ netto	1 Jahr für 8.900€ netto	1 Jahr für 9.900€ netto
Eigene Website, E-Mail-Signatur	+	+	+
Eigene Printmedien, analoge Mittel	+	+	+
Social Media, PR-Meldungen	+	+	+
Drittplattformen, TV und Rundfunk	+	+	+
Vollständige Nutzungsfreiheit	+	+	+

KONTAKT



DQBG

Zur Beauftragung ihrer Lizenz sowie bei Fragen zu ihrem persönlichen Siegel kontaktieren Sie uns gerne und jederzeit.

Ihr persönlicher Ansprechpartner

Herr Thomas Dietrich, Teamleiter Rating

bestellung@dqbg.de

+49 40 605906960

www.dqbg.de