

Kundenzufriedenheitsanalyse für Privatkunden



Inhalt

Ziele der Kundenzufriedenheitsanalyse	Seite 3
Methodik	Seite 3
Zielgruppe	Seite 3
Befragungsinhalte	Seite 3
Zeitplan	Seite 4
Leistungsumfang	Seite 4
Label Top Performer Kundenzufriedenheit	Seite 6
Preise und Zahlungsmodalitäten	Seite 6
Zusammenarbeit zwischen den Teilnehmenden	Seite 7
Auftragserteilung	Seite 8

Ihre Ansprechpartnerin



Hannah Simon

T +49 201 81411080

M +49 152 09124087

hannah.simon@dienetzwerkpartner.com

Ziele der Kundenzufriedenheitsanalyse

- Einschätzung zentraler Leistungsaspekte der beteiligten Stadtwerke durch ihre Kunden (z.B. Kundenbetreuung, Service, Produkt- und Dienstleistungsangebote, ...)
- Analyse der Wirkungen der konkreten Unternehmenswahrnehmung auf die Kundenbeziehungen (Wechselbereitschaften, Weiterempfehlungsbereitschaft, Cross-Buying-Verhalten, ...)
- Bildung von Benchmark-Werten im Vergleich zu anderen Unternehmen innerhalb des Netzwerks und direkten Wettbewerbern
- Veränderungen/Erfolge werden durch Wiederholung (jährlicher oder zweijährlicher Monitor) transparent und liefern Controlling der Umsetzung einzelner Maßnahmen
- Aufbau wichtiger Kennzahlen der Kundenbeziehung für die Gesamtschau der kundenorientierten Weiterentwicklung der beteiligten Unternehmen
- Kooperative Interpretation
- Erarbeitung von unternehmensindividuellen Handlungsempfehlungen

Methodik

- Telefoninterviews: Telefonische Befragung der Zielgruppe Privatkunden durch das imug CATI-Studio
- Qualitätssicherung: Sowohl bei Telefoninterviews wie auch bei allen anderen Befragungsmethoden wird ein differenziertes Qualitätsmanagement genutzt.
- Auf Wunsch Ergänzung der telefonischen Befragung durch weitere Module (siehe unten).

Zielgruppe

Im Rahmen des Projektes werden ausschließlich Privatpersonen befragt. Die Stichprobenziehung erfolgt auf Basis des ADM-Samplings (zufällige Adressenauswahl) und gilt somit als aussagekräftig. Je nach Wunsch kann zwischen einem Stichprobenumfang von 240 oder 360 oder eine andere Zahl an Befragten (=n) gewählt werden. Nach Absprache kann der Umfang der Befragung beliebig verändert werden.

Da es sich um eine Marktforschung handelt, werden neben Ihren Kunden auch Privatpersonen in Ihrem vorgegebenen Postleitzahlgebiet befragt, welche nicht von Ihnen versorgt werden (Nicht-Kunden).

Befragungsinhalte

Folgende Themenbereiche werden im Fragebogen abgebildet:

- Bekanntheit des Unternehmens

- Image
- Kundenzufriedenheit
- Kontaktbeurteilung
- Preis-Leistungs-Zufriedenheit
- Loyalität
- Demografie

Zeitplan

1. Befragungsdurchführung (Feldarbeit)	März bis Oktober 2026
2. Auswertung	Laufend
3. Berichterstattung an die Partner	Laufend
4. Gemeinschaftlicher Austausch und Interpretation	November 2026
5. Unternehmensindividuelle Unterstützung	Zeitpunkt jeweils individuell abzustimmen

Leistungsumfang

Der Leistungsumfang setzt sich aus einer Basisleistung und ggf. hinzugebuchten optionalen Leistungen zusammen.

Basisleistung

- Befragungsdurchführung (Feldarbeit):
 - Vorlage einer Vorab-Information der Mitarbeitenden des Unternehmens, Durchführung der Telefoninterviews, Datenerfassung und Qualitätskontrolle nach definierten Standards im definierten Befragungszeitraum.
- Auswertung:
 - Erfassung der Daten
 - Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten auf der Grundlage eines differenzierten Modells (uni-, bi- und multivariate Verfahren).
- Berichterstattung:
 - Erstellung und Versendung der individuellen Berichtsbände (farbig, PowerPoint-Datei) nach definierten Standards.

- Die Berichterstattung umfasst Häufigkeitsauszählungen, Indizes, ggf. Benchmarkvergleiche, Wichtigkeiten einzelner Teilleistungen bzw. -qualitäten für Gesamturteile und differenziert nach Bedarf nach einzelnen Teilgruppen der Untersuchung.
- Gemeinschaftlicher Austausch und Interpretation:
 - Erfahrungsaustausch bzw. Ergebnisworkshop für die beteiligten Unternehmen sowohl mit geschlossenem Benchmark als auch – wenn gewünscht – mit offenem Benchmark.

Optionale Leistungen

- A: Individuelle Zusatzfragen:
Gerne können Sie den Fragebogen um unternehmensindividuelle weitere Fragen ergänzen. Die Fragen können offen oder geschlossen gestellt werden. Eine einfache individuelle Frage ist im Grundpreis enthalten, weitere werden nach Aufwand für Sie kalkuliert.
- B: Individuelle Workshop/ Präsentation der Ergebnisse:
Unternehmensindividuelle Unterstützung bei der Ableitung von Erkenntnissen und Maßnahmen im Rahmen einer Präsentation bzw. eines Workshops, in denen die individuellen Ergebnisse diskutiert und Handlungsempfehlungen abgeleitet werden.

Aufbau-Module zusätzlicher zur Telefonbefragung

Modul 1: Online-Befragung der Kunden mit E-Mail-Einladung

- Befragung von Kunden, von denen eine E-Mail-Adresse vorliegt
- Analoges Inhalt zur Telefonbefragung
- Ablauf: Kontaktaufnahme durch das beauftragende Unternehmen oder durch imug | research er E-Mail (Adresslieferung vorausgesetzt)
- Eigene Darstellung.

Modul 2: Onsite-Befragung

- Befragung von Kunden direkt nach der Nutzung des Onlineportals
- Verkürzter Fragebogen mit einer Befragungsdauer von ca. 5 Minuten
- Ablauf: Onsite-Befragung kann parallel zur Hauptbefragung oder als fortlaufendes Zufriedenheitstracking stattfinden
- Eigene Darstellung.

Modul 3: Online-Access-Panel

- Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, bei ausgesuchten Teilzielgruppen (junge, mobile Altersgruppen, Nicht-Kunden, etc.) zusätzlich zur Telefonstichprobe Interviews mittels eines Online-Access-Panel zu generieren.

- Mögliche Fallzahlen werden jeweils pro Unternehmen auf Machbarkeit geprüft, sollten sich aber nicht auf mehr als 30% der Gesamtstichprobe belaufen (Integration der Daten).
- Ablauf: Auch diese Befragung kann parallel zur Hauptbefragung stattfinden.

Label Top Performer Kundenzufriedenheit

Das Label „Top Performer Kundenzufriedenheit“ ist eine Auszeichnung für die Unternehmen, die an der Kundenzufriedenheitsanalyse der Netzwerkpartner teilgenommen und einen Kunden-Zufriedenheits-Index von mindestens 77,5 von 100 möglichen Indexpunkten erzielt haben.



Das Label stellt eine Verbraucherinformation zur Zufriedenheit der Kunden mit verschiedenen Bereichen und Leistungen des Unternehmens dar und ermöglicht die Kommunikation der guten Performance im Umgang mit Kunden und deren exzellente Bewertungen am Markt (erhoben durch eine neutrale Marktforschung).

Preise und Zahlungsmodalitäten

Stichprobe / Leistung	n = 240 inkl. 40 fremdversorgte Kunden	n = 360 inkl. 60 fremdversorgte Kunden
Basisleistung: Telefonbefragung	10.950 € */**	13.950 € */**
Optionale Leistung: A: Individuelle Zusatzfragen	Eine einfache individuelle Frage (bis zu 3 Items) ist im Grundpreis für die Basisleistung enthalten. Weitere Fragen kalkulieren wir entsprechend Aufwand gern für Sie.	
Optionale Leistung: B: Präsentation / Workshop (online)	700 €	
Optionale Aufbau-Module Modul 1: Online-Befragung der Kunden mit E-Mail-Einladung	3.200 €	
Optionale Aufbau-Module Modul 2: Onsite-Befragung	900 € (ggf. zzgl. Sonderauswertungen)	
Optionale Aufbau-Module Modul 3: Online-Access-Panel, Aufstockung der Telefonstichprobe	5,60 € pro Interview	

* Ab 12 teilnehmenden Unternehmen an der KZA reduzieren sich die Kosten um 1.000 € pro Unternehmen auf 9.950 € (n=240) und 12.950 € (n=360).

** andere Fallzahlen sind selbstverständlich möglich.

Preise für andere Fallzahlen auf Anfrage. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gesetzlich geltenden MwSt. (z. Zt. 19 %).

Zusammenarbeit zwischen den Teilnehmenden

Mit der Projektdurchführung werden die Netzwerkpartner die Firma imug | research beauftragen. imug ist für diese Aufgaben qualifiziert und hat bereits viele Projekte auf diesem Gebiet abgewickelt.

Zuständig bei imug | research sind Frau Ulrike Niedergesäß und Herr Moritz Mandler.

Die teilnehmenden Unternehmen benennen ebenfalls einen verantwortlichen Projektleiter, der einen reibungslosen Projektablauf sicherstellt.

Die Netzwerkpartner koordinieren das Gesamtprojekt. Bei – heute nicht erkennbaren – Änderungen beim Projektziel und bei der Projektdurchführung werden die Netzwerkpartner den ggfs. erforderlichen Veränderungsprozess moderieren.

Zuständig bei den Netzwerkpartnern ist Hannah Simon.

Die Netzwerkpartner und die Firma imug verpflichten sich, sämtliche Daten und sonstige Informationen, die sie im Rahmen der Projektabwicklung erhalten, streng vertraulich zu behandeln und gemäß des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) zu agieren.

Auftragserteilung

Hiermit erteilen wir den Auftrag zur Durchführung des Projektes „Kundenzufriedenheitsanalyse Privatkunden 2026“ mit folgendem Leistungsumfang:

Basisleistung:		
☐ Stichprobengröße n = 240	10.950 €	(ab 12 Teilnehmern: 9.950 €)
☐ Stichprobengröße n = 360	13.950 €	(ab 12 Teilnehmern: 12.950 €)
☐ Stichprobengröße n = 500	17.750 €	(ab 12 Teilnehmern: 16.750 €)
Optionale Leistung (eine individuelle Frage ist in Basisleistung enthalten):		
☐ Geschlossene Zusatzfragen	Anzahl: _____	
☐ Offene Zusatzfragen	Anzahl: _____	
☐ Workshop/ Präsentation zur Erarbeitung von Handlungsempfehlungen		700 €
Optionale Aufbau-Module:		
☐ Online-Befragung der Kunden mit E-Mail-Einladung		3.200 €
☐ Onsite-Befragung (ggf. zzgl. Sonderauswertungen)		900 €
☐ Onsite-Access-Panel (Umsetzbarkeit wird geprüft)		5,90 € pro Interview

☐ Bitte stellen Sie uns die Kosten in Höhe von € in Rechnung.

☐ Bitte verrechnen Sie die Kosten mit der Individualkomponente unseres Unternehmens (falls vorhanden).

_____, den _____

(Unternehmen)

(Unterschrift)

(Firmenstempel)