



Studie Kundenbindungsforschung in Deutschland

erarbeitet von:

planung & analyse, Frankfurt am Main, www.planung-analyse.de
research tools, Esslingen am Neckar, www.research-tools.net

Februar 2013

Informationen zur Studie (1)

Sie möchten wissen ...

auf Nachfragerseite

- ... wie viele der befragten Unternehmen Kundenbindungsforschung betreiben?
- ... seit wann wird Kundenbindungsforschung betrieben?
- ... welche Abteilungen in welchen Bereichen der Kundenbindungsforschung involviert sind?
- ... welche Erhebungs- und Analysemethoden werden bei der Kundenbindungsforschung angewandt?
- ... wie erfolgt das Reporting und wie werden die Ergebnisse anschließend umgesetzt?
- ... wie viele Unternehmen bei der Kundenbindungsforschung mit externen Dienstleistern arbeiten?
- ... mit welcher Art von Dienstleistern die Unternehmen zusammenarbeiten?
- ... worauf bei der Wahl des Dienstleisters geachtet wird?
- ... welche Bereiche der Kundenbindungsforschung von den Unternehmen selbst übernommen werden?
- ... wie sehen diese Projekte aus und in welchen Abständen werden sie durchgeführt?
- ... welche Trends, News und Herausforderungen in diesem Bereich gesehen werden?

auf Anbieterseite

- ... wie viele Projekte die Anbieter im Bereich Kundenbindungsforschung-Projekte pro Jahr realisieren?
- ... welche Erhebungsmethoden sie bei der Kundenbindungsforschung anwenden?
- ... wie die Anbieter die zukünftige Entwicklung der Kundenbindungsforschung einschätzen?
- ... welche Trends und Herausforderungen die Anbieter sehen?
- ... wie das letzte Kundenbindungsforschung-Projekt der Anbieter aussah?

Informationen zur Studie (2)

Für diese Studie wurden 40 meist große Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen in Deutschland zu folgenden Punkten befragt:

- Durchführung von Kundenbindungsforschung, wie viele Projekte in welchem Zeitrahmen.
- Beteiligung der Abteilungen an den verschiedenen Aufgaben der Kundenbindungsforschung.
- Angewandten Erhebungs- und Analysemethoden bei der Kundenbindungsforschung.
- Zusammenarbeit mit externen Anbietern, die Aufgabenverteilung zwischen externen Dienstleistern und den eigenen Mitarbeitern.
- Trends und zukünftige Herausforderungen im Bereich Kundenbindungsforschung
- 10 ausgewählte Musterprojekte der Kundenbindungsforschung werden skizziert

Für diese Studie wurden 26 deutschsprachige Anbieter von Kundenbindungsforschungs-Leistungen zu folgenden Punkten befragt:

- Anzahl der durchgeführten Kundenbindungsforschung-Projekte, Einsatz Erhebungsmethoden.
- Trends und Herausforderungen im Bereich Kundenbindungsforschung.
- Einschätzungen zu zukünftigen Entwicklung der Projekte im Bereich Kundenbindungsforschung.
- Projektstatistik Kundenbindungsforschung: Thema, Erhebungsmethode, Branche, Kosten etc. des letzten Kundenbindungsforschungs-Projekts.
- 12 Musterprojekte der Kundenbindungsforschung werden skizziert
- ausführliche Anbieterprofile von 28 Anbietern.
- 24 persönliche Statements zur Kundenbindungsforschung aus Anbietersicht.

Die 165 Seiten umfassende Studie ist für 500 EUR zuzüglich Mehrwertsteuer erhältlich und wird als PDF-Datei zur Verfügung gestellt.

Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	4
➤ Forschungsdesign	12
➤ Kundenbindungsforschung aus Nachfragersicht	
▪ Kundenbindungsforschung allgemein	21
Durchführung von Kundenbindungsforschung, Zeitpunkt, seit dem Kundenbindungsforschung durchgeführt wird, Anzahl der in 2012 durchgeführten Kundenbindungsforschungs-Projekte, Beispiele für die Konzeption von Kundenbindungsforschungs-Projekten, Veränderungen im Forschungsdesign, Erhebung von Kundenbindungsdaten der Wettbewerber, Form der Beteiligung der Abteilungen bei Planung, Konzeption, Vorrecherchen, Fragebogen-Programmierung, Datenerhebung, Datenanalyse, Reporting, Ableitung, und Umsetzung von Handlungsempfehlungen, Gründe die gegen die Durchführung von Kundenbindungsforschung sprechen	
▪ Methodeneinsatz in der Kundenbindungsforschung	38
Art der Durchführung der Kundenbindungsforschungs-Projekte, Zeitlicher Abstand zwischen den Befragungswellen, Durchschnittliche Interviewanzahl und Durchschnittliche Anzahl Produktgruppen pro Kundenbindungsforschungs-Projekt, Berücksichtigung der verschiedenen Produktgruppen, Verwendete Fragebogen-Konzeptionen und –Inhalte, Verwendete Erhebungsmethoden, Angebot an Incentives, Verwendete Analysemethoden, Formen des Reportings, Umsetzung der Ergebnisse, Verwendung von Ergebnissen für Gütesiegel und/ oder Zertifizierungen, Interne Weitergabe von Daten	
▪ Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern	55
Zusammenarbeit mit externen Dienstleister bei Kundenbindungsforschung, Gründe für die Zusammenarbeit, Stärken des Dienstleisters, Verteilung der Bereiche auf eigene Mitarbeiter und externe Dienstleister, Wichtigkeit der Eigenschaften von externen Dienstleistern.	
▪ Ausgewählte letzte Projekte im Bereich Kundenbindungsforschung	65
Zielgruppen, die beim letzten Projekt befragt wurden, Nicht-Befragung bestimmter Kundengruppen, Beim letzten Kundenbindungsforschung-Projekt verwendete Skala, Art des letzten Kundenbindungsforschung-Projekts, Interviewdauer und Gesamtkosten des letzten Kundenbindungsforschung-Projekts, 10 Musterprojekte Kundenbindungsforschung	

Inhaltsverzeichnis

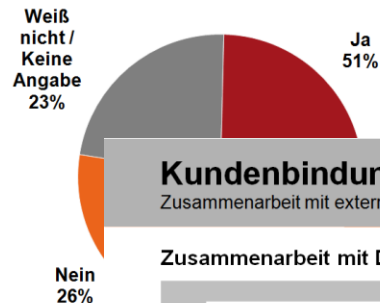
▪ Aktuelle Herausforderungen, Trends und Entwicklungen	77
Entwicklung der Aktivitäten im Bereich Kundenbindungsforschung, Zukünftige Entwicklung der Kundenbindungsforschung, Gründe, die für und gegen den Ausbau der Aktivitäten sprechen, Aktuelle Trends und Herausforderungen im Bereich Kundenbindungsforschung,	
➤ Kundenbindungsforschung aus Anbietersicht	
▪ Aktueller Stand, Herausforderungen, Entwicklungen und Trends	85
Anzahl der im Jahre 2012 durchgeführten Kundenbindungsforschungs-Projekte, Anzahl der Interviews bei Kundenbindungsforschungs-Projekten, Anteil der quantitativen Erhebungsverfahren, Herausforderungen im Bereich Kundenbindungsforschung, Entwicklung der Anzahl der Kundenbindungsforschungs-Projekte, Einschätzung zur zukünftigen Entwicklung der Projekte im Bereich Kundenbindungsforschung, Aktuelle Trends im Bereich Kundenbindungsforschung	
▪ Statements der Institutsverantwortlichen zu aktuellen Herausforderungen und Trends	99
24 Institutsmanager skizzieren aktuelle Aspekte der Kundenbindungsforschung	
▪ Projektstatistik Kundenbindungsforschung: Thema, Zielgruppe, Branche etc.	109
Thema und Zielsetzung des letzten Kundenbindungsforschung-Projekts, Art des letzten Kundenbindungsforschung-Projekts, Rücklaufquote des letzten Kundenbindungsforschung-Projekts, Angewendete Erhebungsverfahren, Übernommene Aufgaben, Nicht befragte Kundengruppen, Branche und Gesamtkosten des letzten Kundenbindungsforschung-Projekts	
▪ Ausgewählte letzte Projekte der Anbieter	120
Musterprojekte Kundenbindungsforschung	
▪ Anbieterübersicht und Anbieterprofile	127
Anbieterprofile von 28 Anbietern von Leistungen im Thema Kundenbindungsforschung	
➤ Literatur	157
➤ Kontakt	164

Beispielseiten (1)

Kundenbindungsforschung aus Nachfragersicht

Kundenbindungsforschung allgemein

Veränderungen im Forschungsdesign der Kundenbindungsforschung

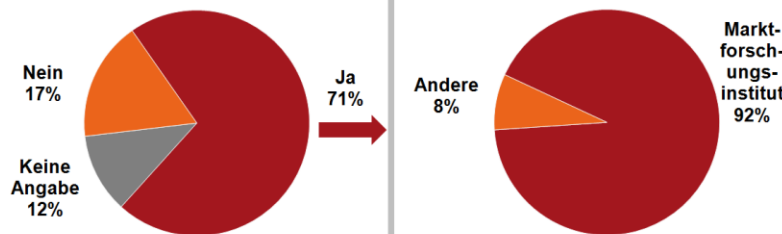


51% der befragten Unternehmen gaben an dass in den letzten Jahren in Ihrem Unternehmen Veränderungen im Forschungsdesign der Kundenbindungsforschung vorgenommen wurden.

Kundenbindungsforschung aus Nachfragersicht

Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern

Zusammenarbeit mit Dienstleistern bei Kundenbindungsforschung



Von den 71% die für die Projekte der Kundenbindungsforschung einen Dienstleister beauftragen arbeitet die Mehrheit mit einem Marktforschungsunternehmen zusammen.

Mit welcher Art von Dienstleister arbeiten Sie derzeit bei Projekten der Kundenbindungsforschung hauptsächlich zusammen? (n=35)

Quelle: Nachfrager-Befragung zum Thema Kundenbindungsforschung

planung & analyse

Studie Kundenbindungsforschung in Deutschland

research tools
Marktforschung
für Innovation und Handlungssicherheit

Kundenbindungsforschung aus Nachfragersicht

Methodeneinsatz in der Kundenbindungsforschung

Art der Durchführung der Kundenbindungsforschungs-Projekte



37% der befragten Unternehmen gaben an dass Ihre Kundenbindungsforschungs-Projekte in verschiedenen Wellen durchgeführt werden.

23% führen einzelne Projekte durch und 40% sowohl als auch.

Wie oft werden die Projekte als Befragung in verschiedenen Wellen oder als einzelne Projekte durchgeführt? (n=35)

Kundenbindungsforschung

Kundenbindungsforschung in Deutschland

research tools
Marktforschung
für Innovation und Handlungssicherheit

Anmerkung: Die Charts enthalten fiktive Zahlen

Beispielseiten (2)

Kundenbindungsforschung aus Nachfragersicht

Ausgewählte letzte Projekte im Bereich Kundenbindungsforschung

Musterprojekte Kundenbindungsforschung

Thema:	zweijährliche, quantitative Loyalitäts- und Kundenzufriedenheitsbefragung der A, B, C- Kunden Einflussfaktoren	weltweite Kundenbindungs- und
Zielgruppe(n):	Firmenkunden (E	
Auswahl der Kundengruppen:	D- und E-Kunden Kunden wurden n	
Rücklaufquote:	30%	
Skala:	5-stufig (1=niedrig	
Branche:	Maschinenbau	
Dauer:	20 Min.	
Projektkosten:	50 - 100 T€	
Art:	International	
Lead/ Auswahl:	Deutschland/ nich	
Anpassung:	k.A.	

Quelle: Nachfrager-Befragung zum Thema Kundenbindu

planung
&analyse

Studie Ki

Kundenbindungsforschung aus Nachfragersicht

Aktuelle Herausforderungen, Trends und Entwicklungen

Anteil Unternehmen mit optimistischen Prognosen unterschiedlicher Marktforschungsthemen im Vergleich (Angaben in %)



Quelle: Nachfrager- und Anbieter-Befragung zum Thema Kunden

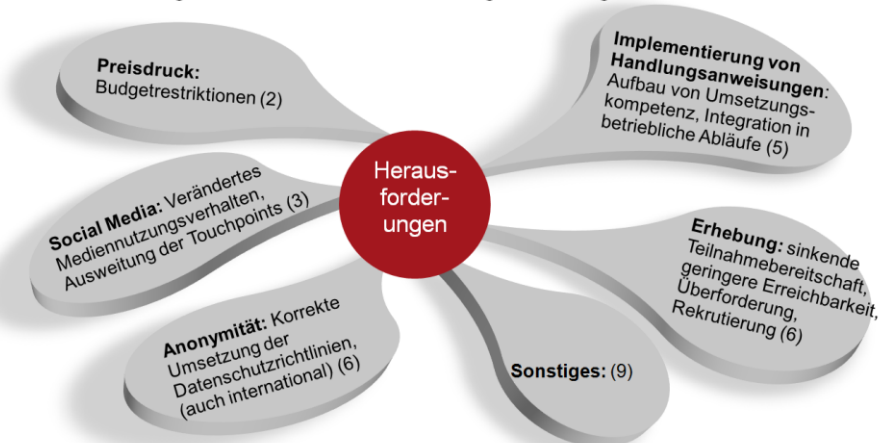
planung
&analyse

Studie Kunden

Kundenbindungsforschung aus Anbietersicht

Aktueller Stand, Herausforderungen, Entwicklungen und Trends

Herausforderungen im Bereich Kundenbindungsforschung



Welche aktuellen Herausforderungen/Probleme sehen Sie derzeit im Bereich Kundenbindungsforschung?

Anzahl der Nennungen in Klammern (n=28, MFN)

Quelle: Anbieter-Befragung zum Thema Kundenbindungsforschung

planung
&analyse

Studie Kundenbindungsforschung in Deutschland

research tools
Marktforschung
für Innovation und Handlungssicherheit

Anmerkung: Die Charts
enthalten fiktive Zahlen

planung
&analyse

Studiensteckbrief Studie
Kundenbindungsforschung in Deutschland

research tools
Marktforschung
für Innovation und Handlungssicherheit

Beispielseiten (3)

Kundenbindungsforschung aus Anbietersicht

Statements der Institutsverantwortlichen zu aktuellen Herausforderungen und Trends

Karsten Buroh, Senior Project Manager, Concentra Marketing F



Die Welt des "klassischen" Kundenbeziehungsmanage erheblich gewandelt. Zwei Trends werden wohl die Zuk bestimmen: Mobiles- und Social CRM. Die Technik (iP CRM auf Anbieterseite möglich: Der schnelle Zugriff au

Kundenbindungsforschung

Projektstatistik Kundenbindungsforschung

Übernommene Aufgaben (Angaber

Jan Devries, C



Vi ve Bi de Ku Se

Planung, Konzeption, Methodenwahl

Informations-Gewinnung

Daten-Analyse

Reporting

Ableitung von Handlungsempfehlungen

Umsetzung von Handlungsempfehlungen

Sonstiges



Welche Aufgaben haben Sie bei diesem Projekt übernommen? (n=25, MFN)

Quelle: Anbieter-Befragung zum Thema Kundenbindungsforschung

planung & analyse

Studie Kundenbindungsforschung in Deutschland

Anmerkung: Die Charts enthalten fiktive Zahlen

Anbieterprofil



Kontakt- und Firmendaten:

Firma:	goals international gmbh
Ansprech-partner/ Email:	Prof. Dr. Christian Rietz, rietz@goals-international.com
Homepage:	www.goals-international.com
Firmentyp:	Eigen
gegründet:	2006
Mitarbeiter:	10

Stärken im Bereich Kundenbindungsforschung:

Mit welchen Methoden/ Modellen arbeiten Sie?

Angepasst an die Fragestellung und das Kundenziel mit allen Erhebungs- und Analysemethoden der qualitativen und quantitativen empirisch-psychologischen Forschung. Bei Kundenbindung und

Kundenbindungsforschung aus Anbietersicht

Ausgewählte letzte Projekte der Anbieter

Musterprojekte Kundenbindungsforschung

Projekt-Beschreibung:	Befragung von B2B-Kunden zur Zufriedenheit	Ausschussmitglieder einer öffentlichen Institution: B2B-Kunden
Zielsetzung:	Identifizierung der relevanten Stell-schrauben für die Optimierung der Kundenbeziehung in Geschäftsphasen	Optimierung der Services gegenüber den Mitgliedern, um Schwund abzuwenden
Erhebungs-verfahren:	Mobile und Online	Online
Rücklaufquote:	38%	22%
Übernommene Aufgaben:	Planung, Konzeption, Methodenwahl, Informations-Gewinnung Daten-Analyse Reporting, Ableitung und Umsetzung von Handlungsempfehlungen, Sonstiges	Planung, Konzeption, Methodenwahl, Ableitung von Handlungsempfehlungen
Art:	national	national
Branche:	Investitionsgüterbranche	Dienstleistung
Projektkosten:	50 - 100 T€	10 - 20 T€
Special:	10% wurde nicht befragt, und zwar: Unternehmen, die in den letzten 12 Monaten kein Angebot eingeholt haben	10% wurde nicht befragt, nicht näher spezifiziert

Quelle: Anbieter-Befragung zum Thema Kundenbindungsforschung

planung & analyse

Studie Kundenbindungsforschung in Deutschland



Bestellformular

FAX: +49 (0)711 - 55090384

Auftragnehmer:

(stellvertretend für die Herausgeber planung&analyse, research tools)

research tools

Herrn Dipl.-Kfm. Uwe Matzner, Marktforscher BVM

Wäldenbronner Straße 2

73732 Esslingen am Neckar

Hiermit bestellen wir die Studie „Kundenbindungsforschung in Deutschland“
zum Preis in Höhe von 500 EUR zzgl. MwSt.

Auftraggeber:

Firma:

Ansprechpartner:

Position/Funktion:

E-Mail:

Unterschrift:

Datum/Ort:

Kontakt

Dr. Gwen Kaufmann
Chefredakteurin und Objektleitung
planung & analyse

Telefon: +49 (0) 69-7595-2019

Fax: +49 (0) 69-7595-2017

E-Mail: gwen.kaufmann@planung-analyse.de

Deutscher Fachverlag GmbH
Mainzer Landstrasse 251
60326 Frankfurt am Main
www.planung-analyse.de
www.dfv.de

planung & analyse ist die renommierte
Fachzeitschrift für Markt-, Media- und
Werbeforschung im deutschsprachigen Raum.

Dipl.-Kfm. Uwe Matzner
Geschäftsführer
Marktforscher BVM
Lehrbeauftragter für Marktforschung

Telefon: +49 (0)711 55090381

Fax: +49 (0)711 55090384

E-Mail: uwe.matzner@research-tools.net

research tools
Wäldenbronner Straße 2
73732 Esslingen am Neckar
www.research-tools.net

research tools, Marketingmaßnahmen
erfassen – verstehen – bewerten.