

# Top Performer Kundenzufriedenheit



## Das Label – Unser Anspruch

---

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

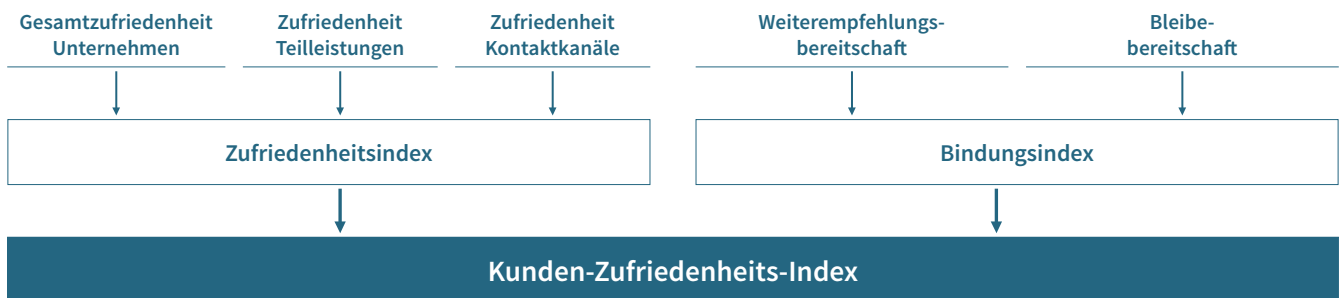
Grundlage unserer Kundenzufriedenheitsbefragungen der „Netzwerkpartner“ oder des „Erfolgsbarometers“ bildet dabei ein bewährtes Untersuchungsdesign, das in den letzten Jahren regelmäßig zum Einsatz kam und fortwährend optimiert wurde.

Das Label stellt eine Verbraucherinformation zur Zufriedenheit der Kunden mit verschiedenen Bereichen und Leistungen des Unternehmens dar und steigert dadurch die Transparenz am Markt. Das Label richtet sich daher an Energieunternehmen, die ihre gute Performance im Umgang mit ihren Kunden und deren exzellente Bewertungen am Markt kommunizieren möchten.

## Labelgrundlage – Unsere Prüfkriterien

Grundlage für das Label „Top Performer Kundenzufriedenheit“ bildet der Kunden-Zufriedenheits-Index, welcher sich aus verschiedenen Kennzahlen zusammensetzt, die in unseren Kundenzufriedenheitsbefragungen enthalten sind. Einerseits fließt ein Zufriedenheits-Index mit ein, welcher sich aus den Bewertungen der Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen, der Zufriedenheit mit einzelnen Teilleistungen

sowie der Zufriedenheiten mit den einzelnen Kontaktkanälen errechnet. Andererseits kommt ein Bindungs-Index zum Tragen, der sich aus der Weiterempfehlungsbereitschaft und der Bleibebereitschaft der Kunden ableitet. Diese beiden Indexwerte bilden zusammen den Kunden-Zufriedenheits-Index, dessen Schwelle für den guten Bereich die 77,5 von 100 Punkten darstellen.



## Labelvergabe – Unser Prozess

Voraussetzung für das Label „Top Performer Kundenzufriedenheit“ ist die Teilnahme an einer qualifizierten Kundenbefragung (z.B. im Rahmen der „Netzwerkpartner“ oder des „Erfolgsbarometers“) des imug mit einer ausreichend großen Stichprobe für das Unternehmen. Im Rahmen dessen wird anhand eines bewährten Untersuchungsdesigns die Zufriedenheit der Kunden über mehrere Qualitätsdimensionen gemessen. Die Befragungen selbst finden in unserem haus-eigenen CATI-Studio statt, in welchem feste Qualitätsstandards zur Durchführung von Telefonbefragungen festgelegt

sind. Teilnehmer unserer Kundenzufriedenheitsbefragungen, die einen Kunden-Performance-Index von mindestens 77,5 Punkten erreichen, können das Label „Top Performer Kundenzufriedenheit“ bei der imug Beratungsgesellschaft beantragen. Das Label – mit der eingetragenen Jahreszahl der Kundenzufriedenheitsbefragung – darf auf unbestimmte Zeit vom Label-Nutzer verwendet werden. Bei der Nutzung gelten die im Vertrag aufgeführten Kommunikationsregeln und Nutzungsbedingungen.

## Qualitätsstandards imug



Für die imug GmbH gilt: Dienstleistungen der Marktforschung erfolgen ausschließlich nach anerkannten wissenschaftlichen und methodisch gesicherten Verfahren. Die imug GmbH hat deshalb für die im Rahmen seiner Marktforschungsaktivitäten durchzuführenden Prozesse und Arbeiten strenge Qualitätsstandards erarbeitet und folgt den „Standards zur Qualitätssicherung in der Markt- und Sozialforschung“, wie sie von ADM (Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.) und BVM (Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.) vereinbart wurden.

Die imug Beratungsgesellschaft führt die telefonischen Befragungen der Kunden im hauseigenen CATI-Studio (Com-

puter Assisted Telephone Interview) durch. Bei der Konzeption, Durchführung und Aufbereitung der CATI-Befragungen garantiert die imug Beratungsgesellschaft die Einhaltung höchster Qualitätsstandards. Hier greift ein differenziertes Qualitätsmanagement, das sich in zahlreichen Marktforschungs- und Beratungsprojekten bewährt hat und nach ISO 9001 und 20252 zertifiziert ist.

Selbstverständlich garantiert das imug bei der Durchführung der CATI-Befragungen und der Aufbereitung der Ergebnisse die Einhaltung sämtlicher datenschutzrechtlicher Vorgaben. Die imug Beratungsgesellschaft arbeitet strikt nach den Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

## Das imug – Unsere Unabhängigkeit

---

Bei der imug Beratungsgesellschaft mbH handelt es sich um eine eigenständige, unabhängige GmbH. Die imug Beratungsgesellschaft ist 1995 als ein spin off des Instituts für Markt-Umwelt-Gesellschaft an der Leibniz Universität Han-

nover in der Rechtsform einer GmbH gegründet worden. Die Prüfkriterien werden nicht in Absprache mit teilnehmenden Unternehmen definiert oder angepasst, sondern sind für alle teilnehmenden Unternehmen gleichermaßen gültig.



**imug Beratungsgesellschaft mbH**

Postkamp 14 a  
30159 Hannover

[www.imug.de](http://www.imug.de)

Bei Fragen bin ich gern für Sie da:

---



**Ulrike Niedergesäß**  
Geschäftsführende Gesellschafterin

tel: 0511 1219614  
mail: [niedergesaess@imug.de](mailto:niedergesaess@imug.de)