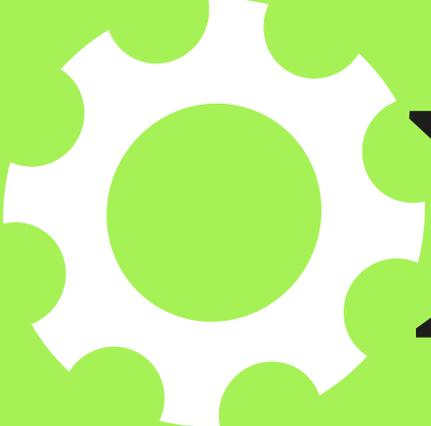


# TOOL

# BOX



FORSCHUNGS  
SCHWERPUNKTE

**marketagent.**

# Marketagent Research Tools

Mit jährlich mehr als 1.000 Online Research Studien und rund 1.000.000 Interviews zählt Marketagent mit Niederlassungen in Baden, Wien, Zürich und Marburg zu den führenden Full-Service Online Markt- und Meinungsforschungsinstituten im deutschsprachigen Raum. Das Herzstück des Instrumentariums von Marketagent bildet ein Online Access Panel mit rund 3.000.000 Konsument\*innen in 84 Ländern, welches im Jahr 2010 als erstes Access Panel der D-A-CH-Region nach der ISO Norm 26362 (heute: ISO 20252) zertifiziert wurde.

Marketagent realisiert Web-Befragungen für führende heimische und internationale Top-Unternehmen wie AL, Bank Austria, Spar, Coca-Cola, McDonald's, Generali oder die Österreichische Post. Die Themenfelder und Forschungsschwerpunkte sind vielfältig und decken sämtliche Bereiche der Markt- und Meinungsforschung ab. Einen Auszug der Tools mit den gängigsten Erkenntnisinhalten möchten wir Ihnen mit dem vorliegenden Folder vorstellen.

# Inhalt

Ideenscreening   Konzepttests	4
Produkttests	5
Online Home-Use-Tests	6
Product Launch Controlling	7
Pricing-Forschung	8
Verpackungstests	9
Logotests	10
Namenstests	11
Claim-   Slogantests	12
Usage & Attitude-Studien   Motivanalysen	13
Marktsegmentierung   Zielgruppenanalysen	14
Markenkernanalysen   Brand-Positioning	15
Werbemittel-Pretests	16
Werbemittel-Posttests	17
Trackingstudien am Beispiel Ad- & Brand-Tracking	18
Testimonialtests	19
Kund*innen-befragungen	20
Mitarbeiter*innenbefragungen	21
Websitetests	22
Point of Sale-Rekrutierung	23

# Ideenscreening | Konzepttests

Lediglich rund 4 Prozent aller Ideen münden in erfolgreiche Produkte, die nachhaltig am Markt performen. Vor allem in Zeiten steigender Anspruchsinflation, verstärkter Individualisierungstendenzen, einem immer dynamischeren Konsument\*innenverhalten, enormer Produktvielfalt, zunehmender Austauschbarkeit und mangelnder Differenzierungsmöglichkeiten am Markt werden immer höhere Anforderungen an die Produktentwicklung gestellt. Im Rahmen des Innovationsprozesses gilt es, eine Vielzahl von Ideen Schritt für Schritt zu verdichten, um am Ende einer kleinen Anzahl von wertvollen und vermarktungsfähigen Ideen gegenüber zu stehen. Eine begleitende Forschung kann zu jedem Zeitpunkt wichtigen Input liefern und so helfen, Fehlinvestitionen zu verhindern.

## Zielsetzung

Die Forschung ist aufgerufen, Methoden zur Verfügung zu stellen, die rasch und effizient jene Ideen aussortieren, in die sich weitere Investitionen lohnen und die in letzter Konsequenz erfolgreich sind. Mit Voranschreiten des Entwicklungsprozesses ändern sich aber die Anforderungen an die Methoden. Während in den frühen Stadien die „go-“ oder „no-go“-Entscheidung im Vordergrund steht, liegt der Fokus am Ende auf der Produktoptimierung inklusive Preisfindung und Potenzialschätzung.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Spontanassoziationen | Gedanken, Ideen, Gefühle
- Likeability | Gefälligkeit
- Likes und Dislikes
- Eigenschaftszuordnung
- Verständlichkeit des Konzepts
- Glaubwürdigkeit
- Optimierungspotenzial
- Zielgruppen-Fit
- Brand-Fit
- Durchsetzungspotenzial im Wettbewerb
- Kauf- bzw. Nutzungsanreiz
- Price-Sensitivity-Measurement | van Westendorp
- Weiterempfehlungsabsicht
- Präferenz bei mehreren Konzepten

# Produkttests

Produkttests sind die logische Weiterführung von Konzepttests und sind meist am Ende des Innovationsprozesses oder in Relaunch-Phasen angesiedelt. Der Fokus der Forschung verschiebt sich hier vom Aussortieren von Ideen hin zur Optimierung von Produkten oder Produkt-Bundles bzw. deren Potenzialschätzung am Markt. Während das Studiendesign inhaltlich mehr in die Tiefe geht, sinkt in der Regel die Anzahl der Produkte im Test. Die Erkenntnisinhalte sind oft ähnlich jenen von Konzepttests, jedoch ist der Lebenszyklus ein anderer. Vielfach werden solche Studien-Konzepte um Erkenntnisinhalte rund um die Warengruppen-Usage und –Wahrnehmung ergänzt. So entstehen „Hybrid- Studien“, die auch Elemente von Usage&Attitude-Studien beinhalten.

## Zielsetzung

Das „Fein-Tuning“ von Produkten, die preisliche Positionierung, eine Abschätzung des Marktpotenzials und das Herausarbeiten von entscheidungsrelevanten Alleinstellungsmerkmalen bilden den Schwerpunkt von Produkttests.

Da bereits teils beträchtliche, sowohl zeitliche als auch monetäre Investitionen in das Produkt bzw. die Produktentwicklung geflossen sind, gilt es nun, eine (letzte) Prüfung auf „Herz und Nieren“ durchzuführen.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Stärken- und Schwächenanalyse
- Assoziationen und Erwartungen
- Likeability | Gefälligkeit
- Erleben einzelner Produktmerkmale
- Zusatznutzen gewisser Produktmerkmale
- Wechselbeziehungen zwischen Produktmerkmalen
- Kompensationsmöglichkeit von Produktmerkmalen
- Entscheidungsrelevante Produktmerkmale
- Unique Selling Proposition
- Durchsetzungspotenzial im Wettbewerb
- Zielgruppen- und Brand-Fit
- Kauf- bzw. Nutzungsanreiz
- Price-Sensitivity-Measurement | van Westendorp
- Weiterempfehlungsabsicht

# Online Home-Use-Tests

Bei Entscheidungen über Produktalternativen reicht ein Studio-Test vielfach nicht aus. Oft kann ein Produkt erst im Alltagsgebrauch umfassend und realistisch beurteilt werden. Home-Use-Tests werden daher vielfach als Ergänzung bzw. Fortführung von Konzept- und Produkttests eingesetzt, wobei die Alltagsbeständigkeit stets im Mittelpunkt steht. Home-Use-Tests sind sozusagen der letzte entscheidende Prüfstein eines Produktes auf dem Weg ins Regal. Die Online-Abwicklung von Home-Use-Tests verspricht eine Vielzahl von Vorteilen: die zielgenaue Stichprobenziehung aus Access Panels, die freie Wahl des Beantwortungszeitpunktes durch Tester\*innen und die niedrigen Drop-Out-Quoten bei mehrstufigen Nachbefragungen.

## Zielsetzung

Je nach Befragungswelle stehen andere Inhalte im Zentrum der Untersuchung. Während bei der ersten Nachbefragung das Probierinteresse auf Basis der Verpackung erhoben wird, konzentrieren sich weitere Wellen beispielsweise auf Nutzungserfahrungen und auf die Bewertung der einzelnen Produkteigenschaften. Durch das mehrstufige Befragungskonzept können Veränderungen in der Nutzung und Wahrnehmung im Zeitverlauf erfasst und analysiert werden. Insbesondere Sensorik-Protokolle liefern hier wichtige Erkenntnisse, da die Beurteilung unmittelbar nach der Verwendung erfolgt.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- „Who-what-when-where-how“-Dynamiken
- Produktdetailbewertung
- Wechselbeziehung zwischen Produktmerkmalen
- Kompensationsmöglichkeit von Produktmerkmalen
- Produktstärken
- Produktschwächen
- Gesamtzufriedenheit
- Zufriedenheit mit speziellen Einsatzbereichen
- „Needs“ vs. „Performance“
- Optimierungspotenzial
- Zielgruppen- und Brand-Fit
- Weiterempfehlungsabsicht
- Kauf- bzw. Nutzungsanreiz

# Product Launch Controlling

Ex-Factory-Umsätze, Handelsabverkäufe und Distributionsdaten liefern zeitnahe Informationen über den Start bzw. Erfolg einer Produkteinführung. Vielfach fehlen aber Informationen über die Soziodemografie der Kund\*innen, deren Einkaufs- und Verwendungsmuster/-motive und deren Wiederkaufsabsicht, die wesentlich mit der Erfüllung der Produkterwartungen zusammenhängen. In dieser frühen Lebenszyklusphase des Produktes gilt es, wichtige Stellhebel zu betätigen, die maßgeblich über den Erfolg einer Produkteinführung entscheiden.

## Zielsetzung

Um einen Blindflug in frühen Phasen der Produkteinführung zu verhindern, gilt es valide Informationen über Käufer\*innen und Konsument\*innen eines Produktes zur Verfügung zu stellen. Ein Kennenlernen der Konsument\*innen und deren Beweggründe steht im Zentrum solcher Untersuchungen. Das Spektrum an möglichen Erkenntnisinhalten ist vielfältig; der Wissensbedarf hoch: Es gilt beispielsweise Produkt-Bekanntheiten zu erheben, die Erfüllung von Erwartungen zu überprüfen, Kannibalisierungs- bzw. Substitutionseffekte aufzuzeigen, Preisschwellen zu kontrollieren, Kommunikationsmaßnahmen auf deren Effizienz hin zu beleuchten und Käuferschichten zu identifizieren.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Produkt- und Markenbekanntheit
- Informationsverhalten
- Kaufverhalten und Einkaufsmuster
- Relevante Einflussfaktoren auf den Kauf / Nicht-Kauf
- Verwendungsmuster und -intensitäten
- Konsummotive bzw. Verweigerungsgründe
- „Who-what-when-where-how“-Dynamiken
- Likeability | Gefälligkeit
- Zufriedenheit mit der Produktverwendung
- Negative Produkterfahrungen
- Unerfüllte Bedürfnisse und Produkthanforderungen
- Stärken und Schwächen im Vergleich zum Mitbewerb
- Optimierungspotenzial
- Weiterempfehlungsabsicht

# Pricing-Forschung

Der Preis erweist sich als immer stärkerer Impulsgeber bei der Produkt- und Markenauswahl und ist der Ertragstreiber Nummer 1. Bei kaum einem Thema werden jedoch mangels systematischer Analyse so große Gewinnpotenziale verschenkt. Bereits in einem sehr frühen Stadium der Produktentwicklung kann die moderne Markt- und Meinungsforschung aber helfen, jene Preise zu bestimmen, die zu Ihren Produkten oder Ihrer Range passen und die Zahlungsakzeptanz Ihrer Zielgruppe optimal ausschöpfen.

## Zielsetzung

Bei der Preisfestsetzung steht im Vordergrund, zwei Kardinalfehler zu vermeiden: Ist der Preis zu hoch, wird das Produkt von zu wenigen potenziellen Käufer\*innen in Erwägung gezogen. Ein zu niedriger Preis führt auf der anderen Seite dazu, dass mögliche Deckungsbeiträge nicht gänzlich ausgeschöpft werden. Neben Sensitivitätsschwellen, Elastizitäten und Preis-Absatz- / Profit-Beziehung ist aber auch die Signalwirkung des Preises zu berücksichtigen. Anhand des Preises werden beispielsweise Rückschlüsse auf die Qualität eines Produktes gezogen. Der Preis muss daher auch stets mit der Positionierungsstrategie der Marke einhergehen.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Identifikation preispsychologischer Konsument\*innentypen
- Rolle des Preises im Entscheidungsprozess
- Herangezogene Referenzpreise
- Persönliches Preiswissen (Höhe, Struktur, ...)
- Preis-Image der Marktteilnehmer\*innen
- Reaktion auf Preisänderungen
- Zahlungsbereitschaft für einzelne Eigenschaften
- Eigenschaften, die einen höheren Preis rechtfertigen
- Nachfrage bei diversen Produkt- und Preisszenarien
- Optimaler Preis für verschiedene Produktvarianten
- Gabor Granger Methode
- Open Line Pricing / Aided Open Line Pricing
- Price-Sensitivity-Measurement | van Westendorp
- Online Conjoint-Measurement

# Verpackungstests

Die Verpackung kann bildlich als Gesicht der Marke verstanden werden. In dieser Rolle erfüllt sie eine wichtige Funktion beim Aufbau von inneren Markenbildern und beeinflusst in manchen Fällen die Wahrnehmung stärker als beispielsweise Logo oder Markenname. In Zeiten spontaner Kaufentscheidungen am Point of Sale kommt der Verpackung ein maßgeblicher Beitrag für den Verkaufserfolg zu. Speziell auf gesättigten Märkten mit austauschbaren Produkten kann neben einer erlebnisbetonten Kommunikation auch durch ästhetisches Verpackungsdesign eine Differenzierung zum Wettbewerb erfolgen. Aufgabe der Forschung ist es, die relevanten Erfolgstreiber der Verpackungswirkung zu überprüfen und Optimierungspotenziale aufzuzeigen.

## Zielsetzung

Zu den zentralen Messgrößen bei Verpackungstests zählen die Durchsetzungskraft am POS, die Wahrnehmung, die Emotion als wesentlicher Treiber des Kaufimpulses, die Passung zur Marke bzw. zur Produktkategorie, die Prägnanz und die Stimulierung des Kaufanreizes. Es gilt zu ermitteln, inwieweit Verpackungsdesigns Aufmerksamkeit wecken, Vorteile kommunizieren, Werte und Qualitäten vermitteln und Käufe stimulieren.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Spontanassoziationen | Gedanken, Ideen, Gefühle
- Likeability | Gefälligkeit
- Likes und Dislikes: Markierung mittels Tag-Tool
- Eigenschaftszuordnung
- Gestützter und ungestützter Recall
- Kommunikationsstärke
- Einzigartigkeit
- Abgrenzung vom Wettbewerb im Regal
- Brand-, Product- und Zielgruppen-Fit
- Prägnanz
- Preisbereitschaft
- Kaufabsicht
- Weiterempfehlungsabsicht

# Logotests

Dem Markenlogo als visuellem Bestandteil des Brandings kommt auf Grund der leichten Speicher- und Abrufbarkeit visueller Reize eine besondere Bedeutung zu. Das schnell im Gedächtnis abrufbare Logo bringt nicht nur die mit der Marke verbundenen Inhalte in das Bewusstsein der Konsument\*innen, sondern kann auch als gedankliche Brücke für schlecht abrufbare Markennamen dienen. Logos, die bei den Verbraucher\*innen einen lebendigen Eindruck hinterlassen sollen, sind assoziationsreich, konkret, prägnant und eigenständig. Und genau diese Inhalte gilt es in einer den Kreativ-Prozess begleitenden Marktforschung zu überprüfen.

## Zielsetzung

Das Logo dient vielfach auch als Gedächtnisanker einer Marke und ist somit von maßgeblicher Bedeutung. Die Gefallenswirkung eines Markenlogos spielt bei zunehmend wenig involvierten Konsument\*innen eine zentrale Rolle. Gefälligkeit ist aber nicht alles. Zentrale Inhalte eines Logotests umfassen auch Erinnerungswirkung, Zugriffswirkung, Lebendigkeit („vividness“), Konkretheit, Prägnanz und Eigenständigkeit.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Spontanassoziationen | Gedanken, Ideen, Gefühle
- Likeability | Gefälligkeit
- Emotionalisierungsgrad
- Likes und Dislikes
- Eigenschaftszuordnung
- Einprägsamkeit | Erinnerungswirkung
- Brand- und Category-Fit
- Einzigartigkeit und Eigenständigkeit
- Einstellungs- und Imagewirkung
- Optimierungspotenzial
- Präferenz bei mehreren Logoalternativen

# Namenstests

Namen unterscheiden vergleichbare Produkte und bieten sowohl Unternehmen als auch Konsument\*innen Differenzierungsmöglichkeiten gegenüber dem Wettbewerb. Die Namensgebung kann einen wesentlichen Beitrag zur Schaffung von Markenbekanntheit und zur Markenpositionierung leisten. Bei der Namensentwicklung spielt es eine entscheidende Rolle, ob durch den neuen Namen klare Assoziationen und bildliche Vorstellungen bei den Verbraucher\*innen hervorgerufen werden. Eine den Namensentwicklungsprozess begleitende Marktforschung kann diese Kriterien im Vorfeld evaluieren und so Fehlentscheidungen und Unsicherheiten reduzieren.

## Zielsetzung

Zu den zentralen Bewertungskriterien bei Namenstests zählen die Identifizierungs- und Differenzierungsmöglichkeiten durch den Namen, Verständlichkeit, Gefälligkeit, Wiedererkennung- / Erinnerungsleistung sowie Schutzfähigkeit. Nach dem Motto „Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile“ empfiehlt es sich, Namensvorschläge in Kombination mit dem Logo und der Verpackung zu überprüfen. Nur so kann der Anforderung eines ganzheitlichen, integrierten Prozesses im Sinne des Branding-Dreiecks (Name – Logo – Produktverpackung) Rechnung getragen werden.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Assoziative und emotionale Bedeutung
- Likeability | Gefälligkeit
- Recognition | Wiedererkennung
- Recall | Erinnerung
- Einprägsamkeit | Erinnerungswirkung
- Diskriminationsfähigkeit
- Brand-Fit
- Alleinstellung | Schutzfähigkeit des Namens
- Phonetische Qualität | Leichtigkeit der Aussprache
- Vereinbarkeit mit bestehenden Produktlinien
- Profane oder negative Konnotationen
- Nutzung des Markennamens für andere Produkte
- Übertragbarkeit in andere Sprachen

# Claim- | Slogantests

Claims / Slogans sind kurze Phrasen, die beschreibende oder emotionale Informationen vermitteln. Ein Claim kann mehrere Funktionen haben: Er kann die Positionierung eines Leistungsangebotes oder einer Unternehmensmarke, ein zentrales Versprechen bzw. einen Produktnutzen, eine Mission, Vision oder das Alleinstellungsmerkmal einer Marke kommunizieren. Claims tauchen entweder als fest mit dem Markennamen verbundene Slogans oder als temporäre Kampagnenclaims auf. Da sie auch die Wiedererkennung erhöhen und/oder die Markenbekanntheit unterstützen können, kommt Claims eine wichtige Bedeutung im Rahmen der Markenführung zu.

## Zielsetzung

Claims / Slogans wirken laut Literatur vor allem dann, wenn sie in elektronischen Medien eingesetzt werden, mit einprägsamen Jingles hinterlegt sind, prägnant bzw. bildhaft formuliert und gemeinsam mit dem Markennamen kommuniziert werden. Zur Optimierung der integrativen Leistung eines Slogans / Claims soll die Marktforschung ihren Beitrag leisten. Dabei gilt es zu untersuchen, inwieweit Vorteile betont, Alleinstellungsmerkmale herausgearbeitet, prägnante Aussagen getroffen und glaubwürdige bzw. positive Gefühle vermittelt werden.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Recognition | Wiedererkennung
- Recall | Erinnerung
- Einprägsamkeit | Erinnerungswirkung
- Richtung der Assoziationen
- Assoziationsstärke
- Likeability | Gefälligkeit
- Likes und Dislikes
- Eigenschaftszuordnung
- Hauptaussage
- Verständlichkeit
- Glaubwürdigkeit
- Brand-, Product- und Warengruppen-Fit
- Alleinstellung
- Einstellungs- und Imagewirkung

# Usage & Attitude-Studien | Motivanalysen

Die Erhebung von Nutzungsmustern und -gewohnheiten, die Erfassung des Umgangs mit Produkten und die Beobachtung der Wahrnehmung von Marken zählen zum Basis-Werkzeug des modernen Produkt-Managements. Usage&Attitude-Studien ergänzen die reinen Kaufdaten aus einem Verbraucher\*innen- oder Handelspanel, indem sie sich auf die Nutzung der Produkte fokussieren und die dahinter liegenden Motive ergründen. Zu den wesentlichen Einsatzbereichen zählen die Marktanalyse, die Marktsegmentierung und die Ermittlung von bisher noch wenig bearbeiteten Marktsegmenten. Die Verflechtung zwischen objektiven Verwendungsgewohnheiten, Motiven, Bedürfnissen und Interessen sowie der subjektiven Wahrnehmung von Produkten und Marken bilden den Kern sorgfältig durchgeführter U&A-Studien.

## Zielsetzung

Erklärtes Ziel von Usage&Attitude-Studien ist die Exploration von Informationen über die Bedürfnisse, Motive und Nutzung bestimmter Produkte und Marken einer Warengruppe. U&A-Studien sind als Grundlagenstudien zu verstehen, die Marktmechanismen offen legen und ein tieferes Verständnis für die Beziehung zwischen Verbraucher\*innen und Marken zu Tage fördern. Im Zentrum dieser Motiv-Analysen stehen stets die Konsument\*innen mit all ihren Facetten, Wünschen, Bedürfnissen und Ansprüchen.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Kauf- und Konsummotive | Bedürfnisse
- Kauf- und Nutzungsmuster | Konsumgelegenheiten
- „Who-what-when-where-how“-Dynamiken
- „Needs“ vs. „Performance“
- Informationsverhalten
- Markenpositionierung
- Marken- und Produktpräferenzen
- Identifikation von Marktsegmenten
- Identifikation nicht bearbeiteter Segmente
- Identifikation von Schlüsselmotiven
- Markendetailbewertungen
- Markenstärken im Wettbewerbsumfeld
- Markenschwächen im Wettbewerbsumfeld
- Markentreue

# Marktsegmentierung | Zielgruppenanalysen

„So viel Differenzierung wie nötig, so viel Standardisierung wie möglich.“, so könnte die Aufgabenstellung einer bedürfnisorientierten Marktsegmentierung lauten. Denn Kund\*in ist nicht gleich Kund\*in. Insofern setzt eine erfolgreiche Marktbearbeitung voraus, Märkte zu segmentieren und möglichst homogene Kund\*inengruppen zu identifizieren. Im Mittelpunkt der Marktsegmentierung stehen die Aufgaben, Unterschiede im Gesamtmarkt herauszuarbeiten und Markt-Gesetzmäßigkeiten aufzudecken. Dazu können soziodemografische, geografische, psychografische sowie verhaltensorientierte Kriterien herangezogen werden.

## Zielsetzung

Die Hauptaufgabe der Marktsegmentierung ist das Aufdecken von Unterschieden zwischen einzelnen Käufer\*inengruppen, um daraus Schlussfolgerungen für die segmentspezifische Marktbearbeitung zu ziehen. Kund\*innen unterscheiden sich anhand einer Vielzahl an Kriterien, zum Beispiel in ihren Bedürfnissen, Erwartungen, Lebensumständen, Ressourcen und Kaufgewohnheiten. Anhand jeder dieser Aspekte lässt sich ein Markt segmentieren.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Informations- und Kommunikationsverhalten
- Einkaufsstättenwahl
- Marken- und Produktpräferenzen
- „Who-what-when-where-how“-Dynamiken
- Kaufverhalten
- Nutzungsintensität und Kaufrhythmus
- Preisverhalten
- Spontanassoziationen zur Marke
- Einstellungen und Bedürfnisse
- Soziodemografie
- Psychografische Variablen

# Markenkernanalysen | Brand-Positioning

Der Markenkern ist der genetische Code der Marke. Er stellt gewissermaßen die eigentliche Substanz einer Marke dar und wird durch die Markenpersönlichkeit und den Markenlebenszyklus näher bestimmt. Der Markenkern muss sozusagen das „Big Picture“ zur Marke wiedergeben. Know-How über den Kern einer Marke ist für die strategische Markenführung unverzichtbar.

## Zielsetzung

Die Markenkernanalyse ist eine Status-Quo-Bestimmung einer Marke und ihrer Kultur. Sie untersucht die Markenwahrnehmung und -positionierung im Mitbewerber-Umfeld aus verschiedensten Blickwinkeln. Im Zentrum solcher Studien steht die Identifikation der Werte und Kompetenzen, die eine Marke im Kern prägen. Kernwertanalysen evaluieren somit die zentralen und überdauernden Grundwerte einer Marke, die über das vordergründige Image hinausgehen.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Ungestützte und gestützte Markenbekanntheit
- Markenpräsenz
- Spontanassoziationen zur Marke
- Vertrautheit mit der Marke
- Markendetailbewertung
- Imagebewertung
- Attraktivität der Marke
- Verbundenheit mit der Marke
- Markentreue
- Einzigartigkeit der Marke
- Markenstärke im Wettbewerbsumfeld
- Konkurrenzmarken
- Weiterempfehlungsabsicht
- Kauf- bzw. Nutzungsanreiz

# Werbemittel-Pretests

74 Prozent aller im Pretest erfolgreichen Kampagnen weisen auch eine hohe Zielerreichung am Markt auf. Mit anderen Worten, sorgfältig durchgeführte Werbe-Pretests vermindern das Flop-Risiko einer Kampagne. Das heißt, die Werbewirkung kann gesteigert und wesentliche Fehlinvestitionen können verhindert werden. Pretests ermöglichen das Aufspüren von Optimierungspotenzialen sowie die Bewertung alternativer Konzepte und somit eine optimale Kampagnensteuerung. Außerdem liefern Pretests Aufschlüsse über Likes und Dislikes der Kampagne und geben einen Eindruck der Gesamtperformance, noch vor der Schaltung.

## Zielsetzung

Pretests bedürfen eines sensiblen Einsatzes und der kooperativen Zusammenarbeit von Auftraggeber\*in, Kreativagentur und Marktforschungsinstitut. Während die Gefälligkeits-Evaluierung an Bedeutung verliert, sollten Impact, Verständnis, Glaubwürdigkeit, Uniqueness und die Passung zum Markendach im Zentrum solcher Untersuchungen stehen. Auf keinen Fall darf Pretesting zum Kreativitätskiller werden, die Kampagnen-Optimierung muss stets im Fokus sämtlicher Bemühungen stehen.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Awareness / Impact
- Spontanassoziationen | Gedanken, Ideen, Gefühle
- Likeability | Gefälligkeit
- Likes und Dislikes
- Eigenschaftszuordnung
- Hauptaussage
- Verständlichkeit der Werbebotschaft
- Glaubwürdigkeit der Werbebotschaft
- Einzigartigkeit im Werbeumfeld
- Brand- und Product-Fit
- Einstellungs- und Imagewirkung
- Kommunikationsleistung verschiedener Elemente
- Kauf- bzw. Nutzungsanreiz
- Präferenz bei mehreren Sujets / Kampagnen

# Werbemittel-Posttests

In Zeiten wirtschaftlicher Anspannung und sinkender Kommunikationsbudgets geraten Marketingverantwortliche zunehmend unter Druck. Während auf der einen Seite das Controlling Kosteneinsparungen fordert, muss durch die anwachsende Wettbewerbsverschärfung auf der anderen Seite der Werbedruck konstant hoch gehalten werden. Mit anderen Worten, die Effizienz und Effektivität sämtlicher Kommunikationsmaßnahmen müssen immer früher nachgewiesen werden, der Legitimationsdruck steigt.

## Zielsetzung

Dieser Bedarf an Messbarkeit sämtlicher Marketingaktivitäten inkludiert nicht nur die Erhebung von Recall und Recognition, sondern auch den Beitrag zum Imagetransfer oder zur Markenpositionierung, die Evaluierung des Kaufbzw. Nutzungsanreizes sowie die Überprüfung langfristiger Einstellungsänderungen. Die laufende Durchführung von Posttests mittels Tracking-Studien macht dann in weiterer Folge aus dem starren Messinstrument ein unverzichtbares Steuerungstool für die strategische und operative Markenführung.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Awareness | Impact
- Gestützter und ungestützter Recall
- Recognition
- Wahrgenommene Inhalte der Werbung
- Absenderzuordnung
- Likeability | Gefälligkeit
- Assoziationen
- Likes und Dislikes
- Eigenschaftszuordnung
- Hauptaussage
- Verständlichkeit der Werbebotschaft
- Glaubwürdigkeit der Werbebotschaft
- Einzigartigkeit im Werbeumfeld
- Brand- und Product-Fit
- Einstellungs- und Imagewirkung
- Kauf- bzw. Nutzungsanreiz

# Trackingstudien am Beispiel Ad- & Brand-Tracking

Das charakteristische Merkmal von Ad- & Brand-Trackingstudien ist die Erhebung über mehrere Messpunkte bei meist gleich bleibenden Erkenntnisinhalten. Während ad hoc-Studien lediglich den Status Quo abbilden, liefern Tracking-Studien einen dynamischen Situationsbericht unter Berücksichtigung aktueller Marktgegebenheiten. Dies erlaubt das Aufzeigen von Trends und Entwicklungen im Zeitverlauf und leistet somit einen wesentlichen Beitrag zur strategischen und operativen Markenführung sowie zur Effizienzkontrolle sämtlicher Kommunikationsaktivitäten. Ad- & Brand-Trackingstudien sind somit ein wesentlicher Bestandteil jedes integrierten und umfassenden Marketing-Controllings.

## Zielsetzung

Zentrale Aufgaben von Ad- & Brand-Trackingstudien sind eine detaillierte Effizienz- und Effektivitätsbewertung sämtlicher Marketingaktivitäten sowie deren Einfluss auf die Positionierung der Marke. Neben der Erhebung von Recall und Recognition sowie einer kontinuierlichen Messung der Brand-Noise zählen auch die Überprüfung sämtlicher Image-Dimensionen der Markenwahrnehmung zu den Kerninhalten solcher Erhebungsserien. Im weitesten Sinne stellen Ad- & Brand-Trackingstudien ein wichtiges Steuerungsinstrument in der modernen Markenführung dar.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Ungestützte und gestützte Markenbekanntheit
- Ungestützte und gestützte Werbeerinnerung
- Wahrgenommene Werbeformen und Inhalte
- Hauptaussage der Werbebotschaft
- Verständlichkeit der Werbebotschaft
- Glaubwürdigkeit der Werbebotschaft
- Einzigartigkeit im Werbeumfeld
- Sloganerinnerung und -zuordnung
- Spontanassoziationen mit der Marke
- Vertrautheit mit der Marke
- Markendetailbewertung
- Attraktivität der Marke
- Markentreue
- Einzigartigkeit der Marke
- Markenstärke im Wettbewerbsumfeld
- Weiterempfehlungsabsicht

# Testimonialtests

Testimonials dienen der Vertrauensbildung und der Schaffung von Glaubwürdigkeit. Sie verhelfen austauschbaren Konsumartikeln zu mehr Seriosität oder wecken Interesse für abstrakte Produkte. Zu den wesentlichen Funktionen von Testimonials zählen somit das Schaffen von Aufmerksamkeit, der Image-Transfer vom Testimonial zur Marke sowie die Intensivierung der Positionierung durch Beweiskraft. Für den Erfolg einer Kampagne sind die Glaubwürdigkeit des Testimonials, eine geringe Anzahl von Werbe-Engagements, eine positive Wahrnehmung in den Medien, eine gewisse Attraktivität/Sympathie sowie ein Fit zwischen Marke und Testimonial maßgeblich verantwortlich.

## Zielsetzung

Testimonials legen sozusagen ein „Zeugnis“ von der Qualität, Güte, Nützlichkeit und Preiswürdigkeit eines Produktes ab und bürgen mit ihrem „guten Namen“. Testimonialtests dienen einer Wirkungsüberprüfung in der anvisierten Zielgruppe. Im Zentrum der Studiendesigns stehen somit die Evaluierung der Bekanntheit des Testimonials, die Zuordnung von Assoziationen und Eigenschaften, die Passung zur Marke und zur Produktkategorie sowie die Überprüfung der Glaubwürdigkeit und Vorbildwirkung.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Visuelle Bekanntheit
- Namentliche Bekanntheit
- Spontanassoziationen
- Charakterstärken und -schwächen
- Attraktivität
- Sympathie
- Glaubwürdigkeit
- Vorbildwirkung
- Medienpräsenz
- Wahrgenommene Werbeauftritte für andere Marken
- Eigenschaftszuordnung
- Brand-, Product- und Zielgruppen-Fit
- Präferenz bei mehreren Testimonials

# Kund\*innen- befragungen

In den meisten Märkten und Branchen können die Kund\*innen aus einer Vielzahl von angebotenen Produkten und Services verschiedener Anbieter wählen. Gerade in solchen Konstellationen wird es zunehmend wichtig, die Bedürfnisse und Erwartungen der Kund\*innen zu kennen, um am Ende des Tages ein hohes Maß an Kund\*innenzufriedenheit zu erreichen. Aber nicht nur die „Zufriedenheit“ ist eine wichtige Kenngröße bei solchen Befragungen. Erst durch die Erhebung der „Relevanz“ oder „Wichtigkeit“ der verschiedenen Teilaspekte kann eine Priorisierung vorgenommen werden, die als Handlungsportfolio visualisiert werden kann.

## Zielsetzung

Mittels Kundenbefragungen soll die Wissensbasis über Kund\*innen, deren Erwartungen und Einschätzungen verbreitert werden. Dabei gilt es aber nicht nur Stärken und Schwächen transparent zu machen, sondern auch konkrete Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Kundenbefragungen ermöglichen einen Perspektivenwechsel und die Reduktion von Betriebsblindheit. Darüber hinaus können Kund\*innengruppen erkannt und segmentiert sowie die Entscheidungssicherheit erhöht werden.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Kund\*innensegmentierung | Kund\*innenzugehörigkeit
- Kauf- / Nutzungsverhalten
- Bedarfsevaluierung
- Gesamtzufriedenheit
- Zufriedenheit mit einzelnen Teilaspekten
- Relevanz sämtlicher Teilaspekte
- Stärken- und Schwächenanalyse
- Abgrenzung zum Wettbewerb
- Image-Wahrnehmung und Assoziationen
- Kund\*innentreue
- Negative Erfahrungen
- Erfüllung von Erwartungen und Wünschen
- Wechselintention
- Weiterempfehlungsabsicht
- Wiederkaufsabsicht
- Evaluierung von Verbesserungspotenzialen

# Mitarbeiter\*innen- befragungen

Mitarbeiter\*innen spielen in jedem Unternehmen eine zentrale Rolle für eine nachhaltige Wettbewerbsfähigkeit und Behauptung im Konkurrenzumfeld. Somit ist es unerlässlich, über die Bedürfnisse und Einstellungen der Kolleg\*innen Bescheid zu wissen. Mitarbeiter\*innenbefragungen können als ein Instrument partnerschaftlicher Unternehmensführung verstanden werden, mit dem Mitarbeiter\*inneninteressen transparent gemacht und Entscheidungsgrundlagen gewonnen werden. Als essenzieller Bestandteil der Personal- und Organisationsentwicklung messen solche Befragungen aber nicht nur das interne Klima, sondern auch die Leistungsmotivation und die Führungs- und Kommunikationsqualität im Unternehmen.

## Zielsetzung

Mitarbeiter\*innenbefragungen fördern Einstellungen, Meinungen und Wünsche der Mitarbeiter\*innen zu Tage. Im Fokus steht das Aufzeigen von Schwachstellen, Veränderungsmöglichkeiten und Verbesserungsvorschlägen sowie das Schaffen eines Abbildes der Unternehmenskultur. Sie dienen aber auch als Entscheidungsgrundlage und Frühwarnindikator mit nicht zu unterschätzender Signalwirkung. Denn Mitarbeiter\*innenbefragungen setzen ein Zeichen, dass die Wünsche und Bedürfnisse der Belegschaft ernst genommen werden.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Zufriedenheit mit dem Tätigkeitsbereich
- Zufriedenheit mit dem Unternehmen
- Zufriedenheit mit dem Betriebsklima
- Zufriedenheit mit der internen Kommunikation
- Zufriedenheit mit dem Produkt- und Leistungsportfolio
- Zufriedenheit mit der persönlichen Weiterbildung
- Zufriedenheit mit Führungskompetenzen
- Maßnahmen zur Erhöhung der Zufriedenheit
- Bekanntheit der Unternehmens- und Abteilungsziele
- Bekanntheit von Unternehmenserfolgen und Gewinnen
- Möglichkeit der persönlichen Einflussnahme
- Persönlichen Entwicklungs- und Karrierechancen
- Feedback-Möglichkeit für Mitarbeiter\*innen
- Mitarbeiter\*innenstatus | Position, Aufgaben, ...

# Websitetests

Sogenannte OnSite- oder Interception-Befragungen untersuchen in der Regel die Nutzer\*innenstruktur einer Website und geben damit detaillierten Aufschluss über personenbezogene Merkmale sowie Wünsche und Erwartungen der Website-Besucher\*innen. Die Erhebung erfolgt direkt auf der Internetseite der Auftraggeber\*innen, wobei der Fragebogen den User\*innen während bzw. nach dem Besuch mit einer vorab definierten Wahrscheinlichkeit zugespielt wird (Methode des n-ten Besuchers). Um Pop-Up-Blocker zu umgehen wird die Auslieferung des Online-Fragebogens meist über Layer realisiert.

## Zielsetzung

Im Kern beschäftigen sich OnSite- oder Interception-Befragungen mit der Erhebung von soziodemografischen und psychografischen Profilen der Nutzerschaft. Ergänzt werden solche Studiendesigns in der Regel um die Evaluierung von Besuchsmotiven, Intentionen und Nutzungsmustern. Weitere Zielsetzungen können die Relevanz-Überprüfung einzelner Funktionalitäten sowie die Bewertung des Web-Auftritts umfassen.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Besuchshäufigkeit
- Nutzungsmotive
- Nutzungsdauer und -muster
- Informationsbedürfnisse
- Ursprüngliche Besuchsquelle
- Likeability | Gefälligkeit
- Likes und Dislikes
- Detailbewertung (Design, Navigation, ...)
- Bewertung der technischen Performance
- Optimierungspotenzial
- Soziodemografische Profile
- Psychografische Profile
- Wiederbesuchsabsicht
- Weiterempfehlungsabsicht

# Point of Sale- Rekrutierung

Wenn ein paar Dutzend Testkäufer\*innen möglichst reale Kundensituationen zur objektiven Beurteilung von verschiedenen Qualitätsaspekten wahrnehmen sollen, dann liegen die Grenzen des Mystery Shoppings schnell auf der Hand. Meist sind die Fallzahlen bzw. Testkäufe pro Standort gering, die Kaufsituationen in der Regel „gekünstelt“ und die subjektive Wahrnehmung ist oftmals zeitpunktbezogen und beeinflusst die Bewertung. Ein innovatives Tool kann diesen Knoten lösen und die beschriebenen Nachteile weitestgehend eliminieren: Mittels POS-Rekrutierung, also der Ausgabe von Teilnahmecodes via Kassenschein, werden Kund\*innen direkt nach dem Kauf angesprochen und zur Online-Befragung eingeladen. Über einen Teilnahmecode können die Ergebnisse dabei einem bestimmten Standort zugeordnet werden. So können Marktforschung und Vertriebssteuerung effizient miteinander kombiniert werden.

## Zielsetzung

Der große Vorteil der POS-Rekrutierung liegt in der Bewertung durch reale Kund\*innen direkt nach dem Einkauf. Sie liefern nicht nur zeitnahes, frisches Feedback, sondern darüber hinaus „Hard Facts“ zum letzten Kontakt anstatt weicher Image-Werte. Die Zuordnung der Interviews auf einzelne Filialen ermöglicht dabei ein einfaches Benchmarking und liefert konkrete Anregungen für die einzelnen Standorte.

## Beispiele für Erkenntnisinhalte

- Erhebung der Käufer\*innenstruktur
- Allgemeine Käufer\*innenzufriedenheit pro Filiale
- Zufriedenheit mit den Mitarbeiter\*innen
- Zufriedenheit mit dem Sortiment
- Zufriedenheit mit der Beratung
- Gründe für mögliche Unzufriedenheit
- Weiterempfehlungsabsicht
- Gesamtfeedback pro Filiale



**einfach  
schnell  
fragen.**