

**5. KEMPTENER
KUNDENSPIEGEL**

Platz 1

BRANCHENSIEGER

Untersucht: 16 CITY-APOTHEKEN

94,3% Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad

Freundlichkeit: 95,7% (Platz 1)

Beratungsqualität: 90,0% (Platz 1)

Medikamentenverfügbarkeit: 96,4% (Platz 1)

Kundenbefragung: 08/2010

Befragte (Apotheken)= 692 von N (Gesamt) = 912

MF Consulting Dipl.-Kfm. Dieter Grett
www.kundenspiegel.de Tel: 09901/948601

Das Siegel berücksichtigt:

1. ... die regionale Begrenzung der Marktuntersuchung
2. ... den belegten Gesamtrang des werbenden Unternehmens
3. ... die Zahl der untersuchten Unternehmen/Mitanbieter (Kein Anspruch auf Vollständigkeit)
4. ... den (durchschnittlichen) Zufriedenheitsgrad (Prozentsatz) über die bei der Auszeichnung berücksichtigten Beurteilungskriterien (Leistungsmerkmale) = **Gesamtbeurteilung**
5. ... die getesteten Beurteilungskriterien, der belegte Rang und den Kundenzufriedenheitsgrad in %.
6. ... das Erstveröffentlichungsdatum der Untersuchungsergebnisse.
7. ... die sog. Fehlertoleranz der Ergebnisse, die sich auf Grund der vorliegenden Stichprobengröße ergibt.
8. ... Die branchenspezifische Stichprobengröße und die Gesamtstichprobengröße
9. ... Die Quelle der Untersuchung für interessierte Verbraucher als Fundstelle, die Homepage und die Telefonnummer unter der die Studienergebnisse von jedermann leicht angefordert und somit eingesehen bzw. geprüft werden können. Dies muß gegeben sein!!

Das Auszeichnungssiegel ist längstens drei Jahre insbesondere bis zur Erstellung eines aktuellen Kundenspiegels gültig.

Diese neun Inhaltspunkte müssen in dem Beurteilungssiegel enthalten sein, um nach wettbewerbsrechtlichen Gesichtspunkten als einwandfrei zu gelten.

Weitere wichtige Punkte wurden von der MF Consulting Dieter Grett beachtet:

- **Neutralität** (Kundenspiegel wurde nicht im Auftrag von beteiligten Unternehmen erstellt)
- **Objektivität** (bzw. subjektive Beurteilung nur durch die Meinung der Probanden)
- **Sachkundigkeit** (Die MF Consulting D. Grett arbeitet mit in der Praxis gängigen Marktforschungsinstrumenten)
- **Quelle:** Rechtsanwaltskanzlei der MF Consulting Dieter Grett. Allgemeine Empfehlungen zur Werbung mit Umfrageergebnissen der lokalen Kundenspiegel, **siehe Beilage**

MF Consulting Dieter Grett für „regionale Kundenspiegel“, 2010.

Seit 2003 als eingetragene Marke von Dieter Grett beim deutschen Patent- und Markenamt, München; Markennummer: 302 59 066