

MARKETAGENT.COM

WISSEN WAS BEWEGT



# Kundenkarten Kompass

Ergebnis-  
Abriss

April 2014



## Umfrage-Basics/ Studiensteckbrief:

---

- **Methode:** Computer Assisted Web Interviews (CAWI)
- **Instrument:** Online-Interviews über die Marketagent.com reSEARCH Plattform
- **Respondenten:** web-aktive Personen aus Österreich zwischen 16 und 69 Jahren
- **Sample-Größe:** n = 1.681 Netto-Interviews, Random Selection nach Quoten
- **Erhebungszeitraum:** 18.04.2014 – 30.04.2014
- **Screening:** Alter, Besitz einer Kundenkarte
- **Grundgesamtheit:** web-aktive Personen aus Österreich zwischen 16 und 69 Jahren
- **Incentives:** geldwerte Bonuspunkte
- **Umfang:** 34 offene/geschlossene Fragen
- **Studienleitung:** Marketagent.com, Mag. Dominique Ertl
- **Kontakt:** d.ertl@marketagent.com
- **Investitionskosten:** € 1.590,- für die gesamte Studie



## Kundenkarten im Test:

---

- ADLER
- bauMax
- BILLA
- BIPA
- dm
- Douglas
- ESPRIT
- Hartlauer
- Hervis
- IKEA
- kika
- Leiner
- LIBRO
- Marionnaud
- MERKUR
- MÖBELIX
- mömax
- ÖAMTC
- OBI
- PENNY
- SPORT eybl
- Tchibo/ EDUSCHO
- Thalia
- Vögele
- XXXLutz
- YVES ROCHER



## Erkenntnisinhalte:

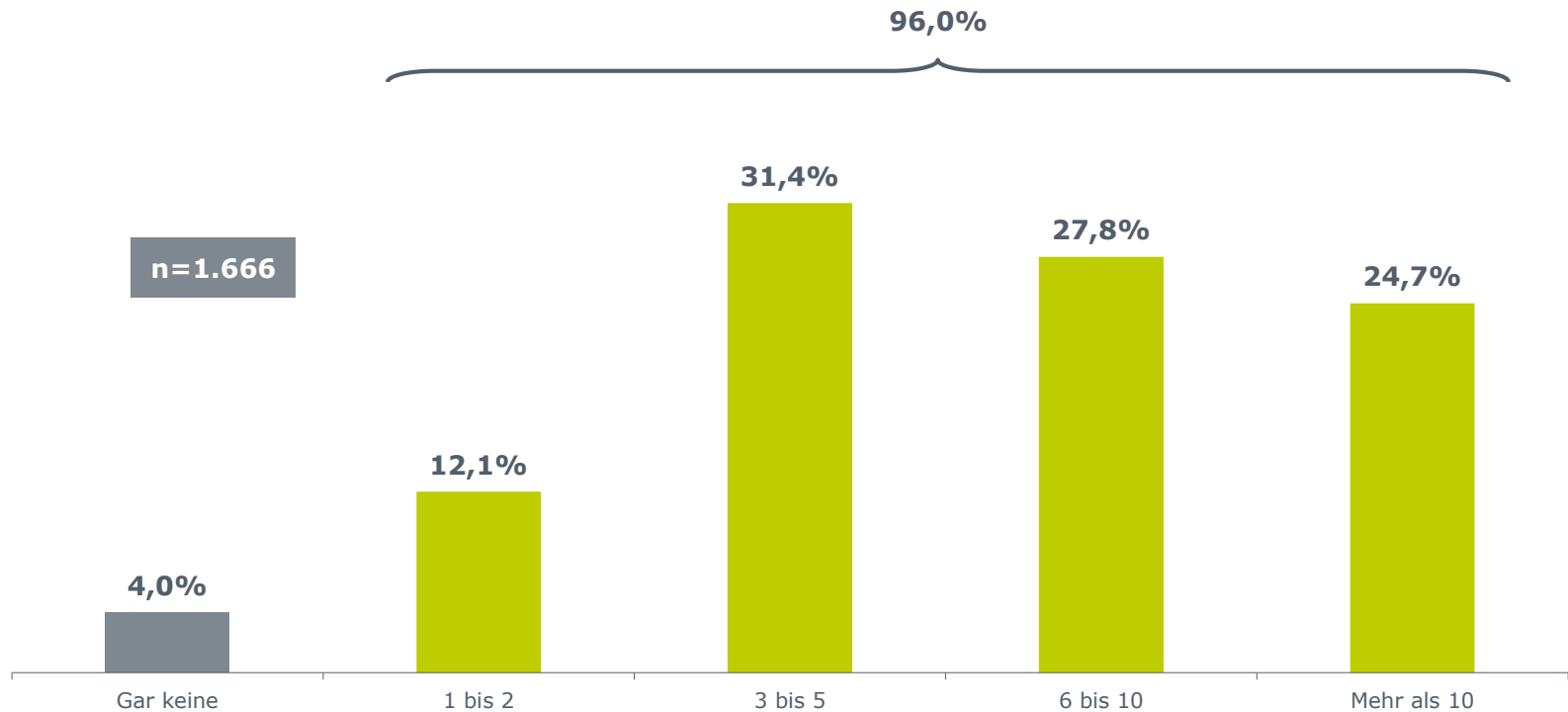
---

- **Kundenkarten-Besitz** (*Anzahl, Branche, Unternehmen/Marken*)
- **Kundenkarten-Image-Bewertung** (*zufrieden, sympathisch, cool, trendig, etabliert, innovativ, weiterempfehlen, vertrauenswürdig, seriös, hebt sich positiv ab, nützlich, kaufanimierend, Unternehmensakzeptanz, attraktive Prämien, attraktive Angebote, Angebotshäufigkeit, große Preisvorteile, Gewinnspielhäufigkeit, Design und Kundenservice*)
- **Gesamtimage**
- **Kundenkarten-Nutzung** (*Häufigkeit, Lieblings-Kundenkarte, etc.*)
- **Erwartungen und Abneigungen**
- **Infoverhalten bzw. Informationsbeschaffung**
- **Kundenkarten-App**



# 96% der Österreicher besitzen zumindest eine Kundenkarte.

## Besitz von Kundenkarten

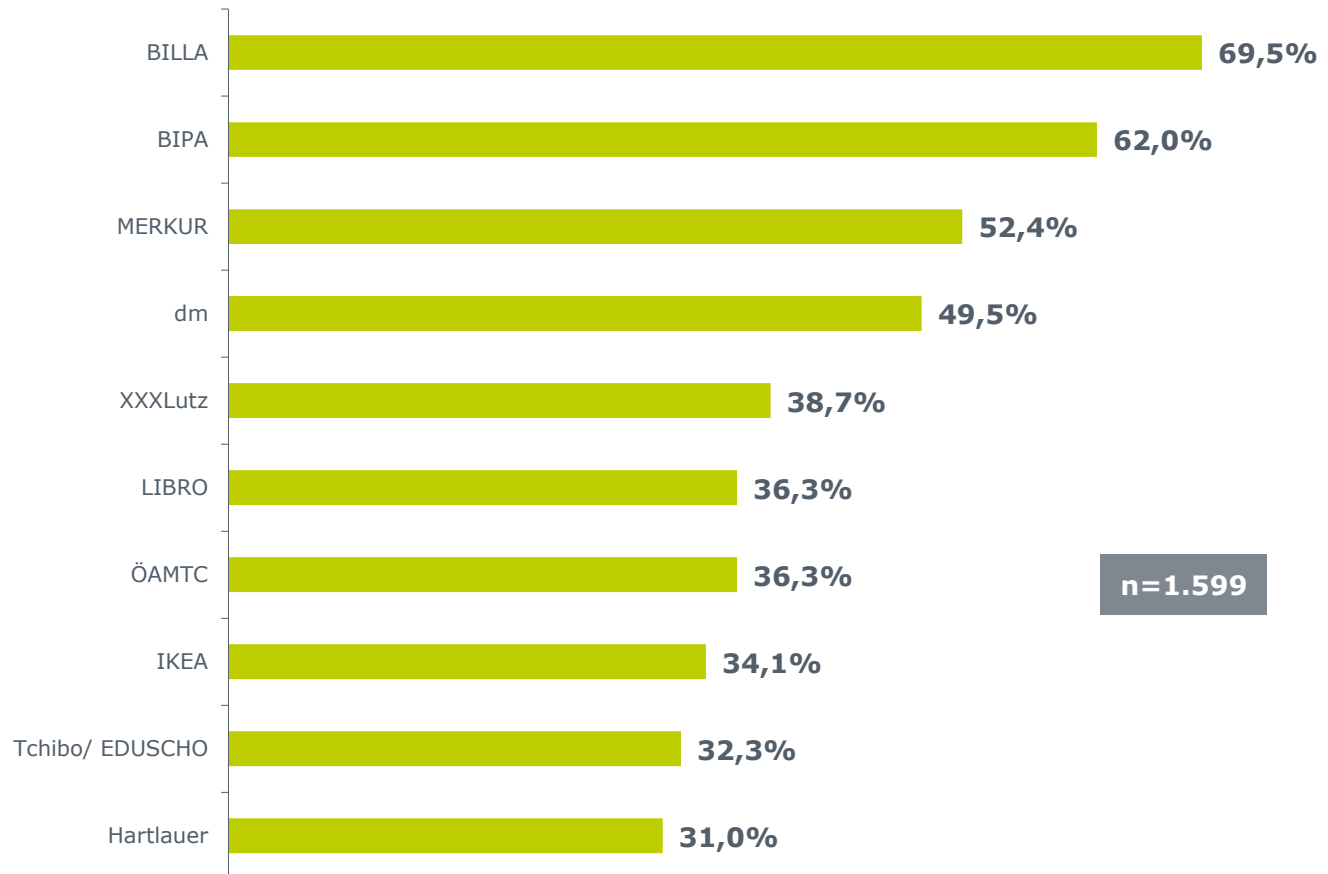


[...] Bitte sagen Sie uns zunächst, wie viele verschiedene Kunden-, Vorteils- oder Clubkarten Sie persönlich besitzen?



# BILLA und BIPA haben die meisten Kundenkarten im Umlauf.

Besitz folgender Kundenkarten (Top 10 von 26)

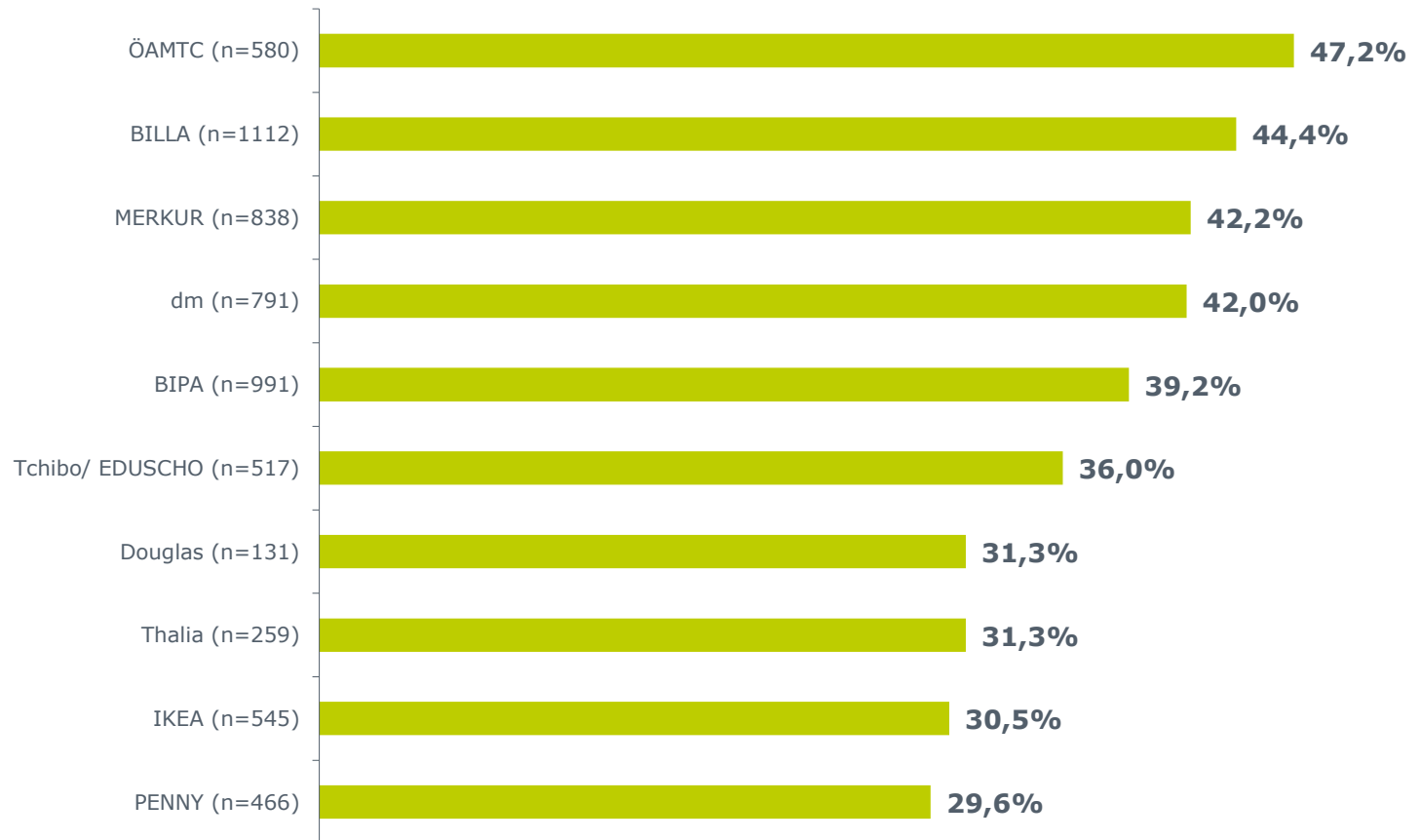


Und von welchen der folgenden Unternehmen bzw. Marken besitzen Sie persönlich eine Kundenkarte?



# Die 10 (von 26) Kundenkarten mit der höchsten Zufriedenheit:

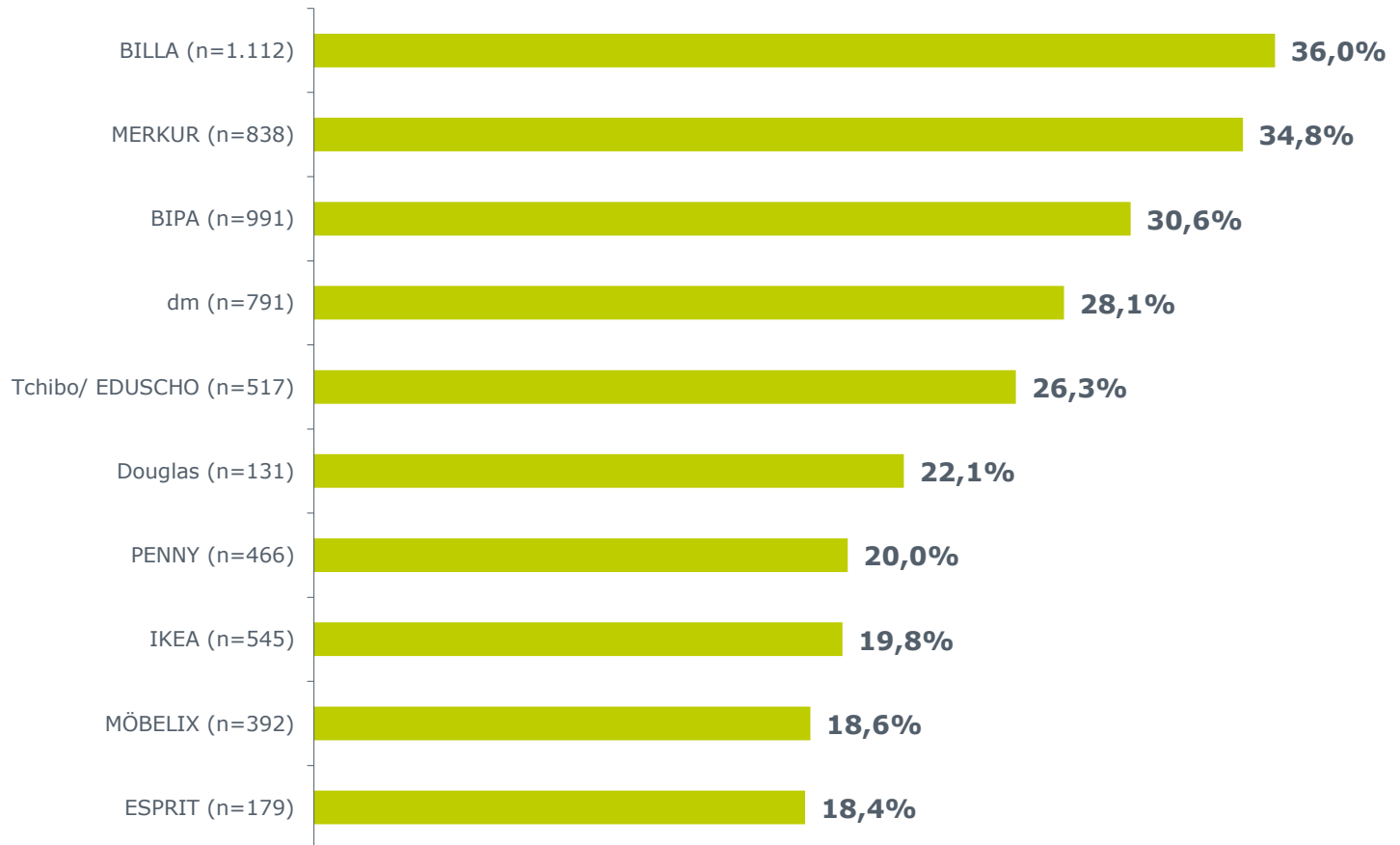
**Top-Box: bewertet mit „sehr zufrieden“ (5-stufige Skalierung)**



**Inwieweit erhalten Sie mit der Kundenkarte der folgenden Unternehmen attraktive Angebote z.B. Rabatte, Bonuspunkte, Gewinnspiele, vorzeitiger Sale etc.? [...]**

# Die 10 (von 26) Kundenkarten mit den attraktivsten Angeboten:

**Top-Box: bewertet mit „sehr attraktive Angebote“ (5-stufige Skalierung)**



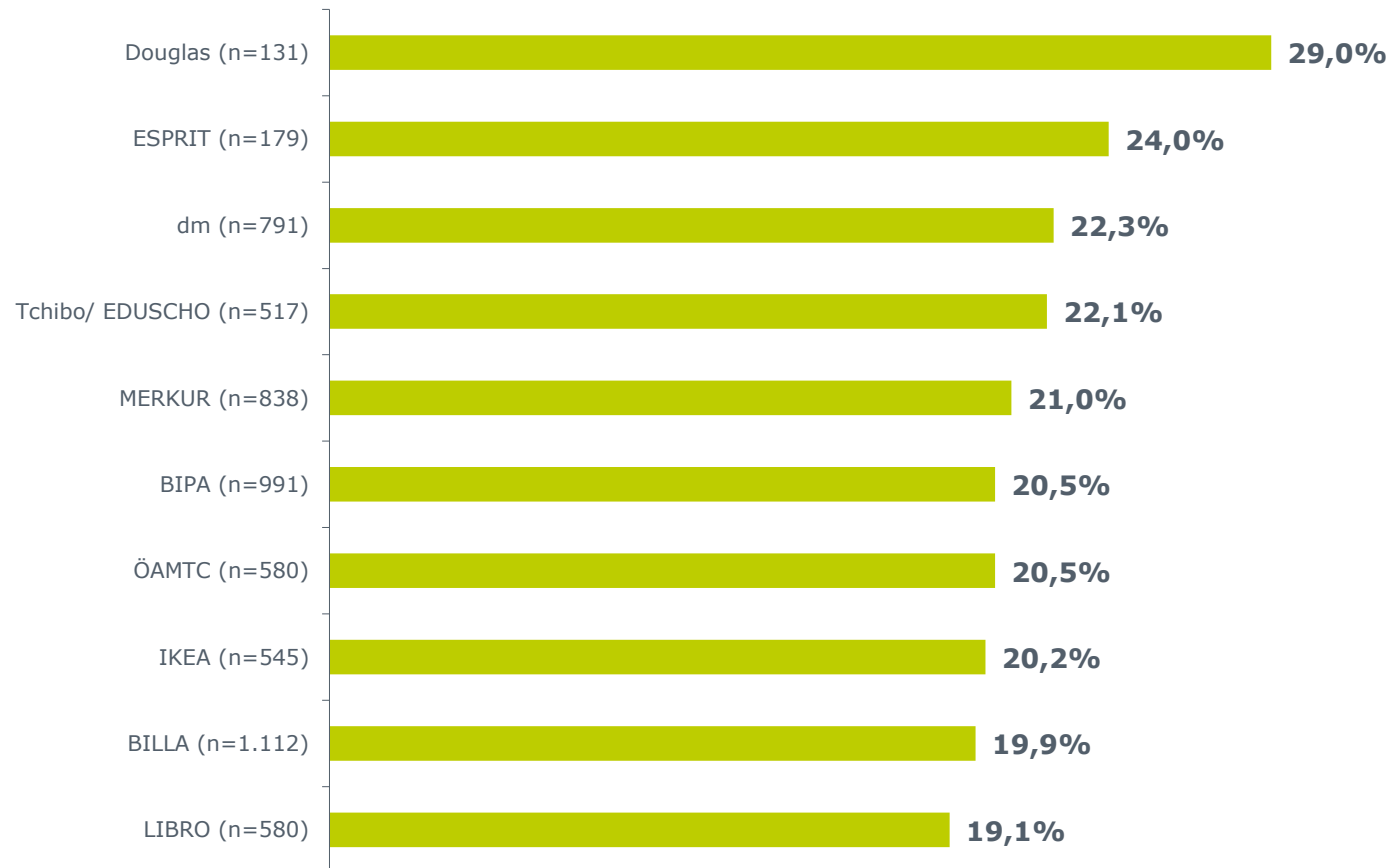
**Inwieweit erhalten Sie mit der Kundenkarte der folgenden Unternehmen attraktive Angebote z.B. Rabatte, Bonuspunkte, Gewinnspiele, vorzeitiger Sale etc.? [...]**





# Die 10 (von 26) Kundenkarten mit dem besten Design:

Top-Box: bewertet mit „sehr gut“ (5-stufige Skalierung)



Wie gefällt Ihnen das Design der Kundenkarte folgender Unternehmen? [...]



# Kundenkarten müssen vor allem kostenlos sein und eine direkte Preisersparnis bieten.

## Top 10 Erwartungen an eine Kundenkarte



Welche Erwartungen knüpfen Sie persönlich an eine Kundenkarte? [...]



---

# about Marketagent.com



## About Marketagent.com ...

---

Marketagent.com ist Österreichs führendes Online Markt- und Meinungsforschungsinstitut und Vorreiter in der Internet-basierenden Datenerhebung und -analyse. Das eigens rekrutierte 562.000 Personen umfassende Online-Access-Panel (Stand April 2014, plus 400 pro Tag) ist ein wichtiger strategischer Erfolgsfaktor und Ausgangsbasis für zahlreiche erfolgreiche Consulting-Projekte. Marketagent.com konnte innerhalb weniger Jahre zu einem fixen Bestandteil der Marktforschungsszene aufstreben. Zu den Referenzen zählen unter anderem Unternehmen wie A1, die Erste Bank, Drei, Austrian Airlines, bwin.com, die Wirtschaftskammer Wien/Österreich, die Post AG, der ÖAMTC, Claro, OMV, Coca Cola, L'ORÉAL, Nestlé und die NÖM AG.

Die technische Realisierung der Online-Research-Plattform wurde mit einer Jury-Auszeichnung im Rahmen des Multimedia-Staatspreises 2002 ausgezeichnet. Im Februar 2003 folgte ein bronzener Werbe-Hahn für die Bemühungen rund um die Rekrutierung eines Teilnehmer-Pools an Meinungsbildnern und im März der erste Preis bei NÖ Internet-Award der Wirtschaftskammer und Donau Universität Krems. Im Dezember 2004 gewann Marketagent.com den ersten Preis im Gewinn-Jungunternehmer-Wettbewerb, Kategorie e-biz.



## Das Online Access Panel von Marketagent.com ...

---

Bei einem Online Access Panel handelt es sich um einen Kreis von web-aktiven Personen, die sich bereit erklärt haben, wiederholt an Online-Untersuchungen teilzunehmen. Im Gegensatz zu Telefonbüchern oder Post-Adresslisten existieren im Internet bislang keine zentralen Register von eMail-Adressen, die zur Ziehung von Online-Samples genutzt werden können. Als "work around" bietet sich der Aufbau zentral gepflegter Pools befragungswilliger Internet-Anwender (sogenannte "Online-Access-Panels") an. Ähnlich wie bei traditionellen Offline-Panels stehen die registrierten Mitglieder hierbei sowohl für ad hoc-Befragungen, als auch für Längsschnittbefragungen dem Institut zur Verfügung.

Das Marketagent.com Online-Access-Panel besteht gleichermaßen aus passiv wie aktiv rekrutierten Internet-Nutzern. Die Probanden werden sowohl über entsprechende Aktivitäten im Internet (beispielsweise mittels Werbebanner und Links auf anderen Websites) angeworben, als auch über klassische Methoden (beispielsweise mittels Call-Center) offline rekrutiert. Durch eine Vielzahl an verschiedenen Maßnahmen wird dadurch ein weiter Kreis an web-aktiven Personen in Österreich, Deutschland und der Schweiz angesprochen. Die Maßnahmen zur Akquisition von neuen Mitgliedern umfassen die Schaltung von Werbebannern auf sehr unterschiedlichen Websites, den Eintrag in Suchmaschinen und entsprechenden Internet-Angeboten zu diesem Thema, Pressemeldungen, Gewinnspiel-Sponsoring sowie den regelmäßig durchgeführten Website-Tests auf verschiedensten Portalen im WorldWideWeb.



**Dominique Ertl, Mag.  
d.ertl@marketagent.com  
+43 (0) 2252 – 909 009– 27**

**Mühlgasse 59  
A-2500 Baden**

**[www.marketagent.com](http://www.marketagent.com)**

