

# Benchmarkstudie

Das eigene Angebot am Wettbewerb messen

Ein regelmäßiger Blick über den Tellerrand - sprich: auf die Konkurrenz - stärkt die Wettbewerbsfähigkeit. Benchmark-Studien auf Basis großer Stichproben bieten differenzierte Vergleichswerte, die sich für die strategische und operative Planung effektiv nutzen lassen. Ausgewählte Websites einer Branche werden hinsichtlich ihrer gesamten Customer Experience bewertet. Der Vergleich erfolgt anhand relevanter Beurteilungsdimensionen wie User Experience, Kundenzufriedenheit und Markenimage. Benchmark-Studien bieten sich in einem kompetitiven Wettbewerbsumfeld an, um (kontinuierlich) Informationen über die Positionierung der eigenen Website bzw. Marke zu erhalten.

## Vorgehen und Methode

Im Vordergrund der phaydon-Benchmarkstudien steht die Erfassung der ganzheitlichen Customer Experience mittels Remote-Test im Kontext realistischer, alltäglicher Nutzungsszenarien: Dazu gehören neben der User Experience (Aufgabenlösung, Anzahl der Klicks, Ease of Use etc.), die Kundenzufriedenheit bzw. das Kundenbindungspotenzial bei Neukunden, die Markenwahrnehmung (vor und nach der Nutzung) sowie die finale Buchungsbereitschaft (Conversion Impact). Die Befragung findet innerhalb eines Panels statt; in der Regel werden 5-8 Wettbewerber mit einer Fallzahl von je 120-200 Personen einbezogen. Die Auswertung der Daten erfolgt im Rahmen von multivariaten Analyseverfahren.

## Ihre Vorteile

Mit unseren Benchmark-Studien liefern wir Ihnen einen detaillierten Einblick in die Wahrnehmung Ihres Angebots sowie das Ihrer Wettbewerber - aus Nutzersicht. Durch Aufzeigen von Stärken und Schwächen sowie Best Practices Ihrer Branche messen wir für Sie den Status Quo Ihrer Website im Branchenumfeld und ermitteln konkretes Optimierungspotenzial. So sind Sie Ihrer Konkurrenz immer einen Schritt voraus.



## Mögliche Fragestellungen

- Wie lässt sich die eigene Marke erfolgreich im Wettbewerbsumfeld positionieren?
- Über welche Stärken und Schwächen verfügt das eigene Angebot? Was sind die Stärken/Schwächen der Wettbewerber?
- Gibt es innerhalb der Branche Best Practices, an denen man sich orientieren kann?
- Wie verändert sich das Wettbewerbsumfeld im zeitlichen Verlauf? Welche Entwicklungstendenzen zeichnen sich ab, auf die reagiert werden muss?

Wir freuen uns darauf, Sie bei Ihren individuellen Fragestellungen unterstützen zu können.

Hier finden Sie Ihre Ansprechpartner