

Kundenzufriedenheit Schokolade

Autoren: Fabian Abel, Anna-Lena Bender, Maya Bräuer, Clarissa Festor, Patrick Gierl, Alicia Griffaton, Selina Häringer, Simon Heinle, Phillipp Jöckel, Jagdeep Kaur, Manuel Massini, Aniko Olah, Masa Radtke, Helen Rühle, Vanessa Rupp, Arthur Schwab, Jennifer Burg, Valeria Herrlein

Veranstaltung: Marktforschung Anwendung, Bachelor WP

Betreuer: Prof. Dr. Bäumer

Es sollte ein Kundenzufriedenheitsprofil für die Schokoladenprodukte Ferrero Küsschen, Kinderriegel, Prinzenrolle, Snickers und Ritter Sport durch die Erfassung von Erwartungen und Erfüllung von Produkteigenschaften erstellt werden. Hierfür wurden 89 Studierende per Online-Umfrage zu den Schokoladenprodukten befragt. Ein entscheidendes Produktkriterium ist der Geschmack, dieser wurde als wichtiger als der Preis eingestuft. Neben dem Geschmack spielen andere sensorisch erlebbare Eigenschaften wie Cremigkeit, Knackigkeit und Konsistenz sowie die Anzahl der Geschmacksrichtungen und Qualität der Zutaten eine wichtige Rolle. Die Qualitätsmerkmale Bio und Nachhaltigkeit müssen Schokoladenprodukte jedoch nicht erfüllen. Insgesamt konnten alle vorgestellten Schokoladenprodukte diese Anforderungen gut erfüllen und zeigten hohe Zufriedenheitswerte.