

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	VII
1. Grundlagen der Marketingforschung	1
1.1 Grundbegriffe, Aufgaben und Arten	1
1.2 Träger der Marketingforschung	7
1.3 Bewertungskriterien	12
1.4 Prozeß der Marketingforschung (5 D's der Marketingforschung)	14
2. Definition	19
2.1 Marktgrößen	20
2.2 Kundenzufriedenheit	22
3. Design	27
3.1 Quellen der Marketingforschung	27
3.2 Skalierung	31
3.2.1 Ratingskala	33
3.2.2 Verfahren der Indexbildung	35
3.2.3 Likert-Skala	37
3.2.4 Semantisches Differential	38
3.3 Auswahlverfahren	40
3.3.1 Überblick	40
3.3.2 Verfahren der Zufallsauswahl	40
3.3.3 Nichtzufällige Verfahren	44
3.3.4 Zusammenfassung	45
4. Datengewinnung	51
4.1 Befragung	51
4.1.1 Grundformen der Befragung	51
4.1.2 Fragebogengestaltung	57
4.1.2.1 Formale Gestaltung	57
4.1.2.2 Inhaltliche Gestaltung	58
4.1.3 Sonderformen der qualitativen Marketingforschung	66
4.1.4 Leitfaden zur Durchführung einer Befragung und Fragebogenbeispiel	69

4.2	Beobachtung.....	70
4.2.1	Überblick	70
4.2.2	Formen der Datenkollektion	76
4.2.3	Beurteilung der Beobachtung.....	77
4.3	Panel.....	78
4.3.1	Begriff und Vorteile der Panelmethode	79
4.3.2	Basis und Sonderformen	79
4.3.3	Methodische Probleme.....	82
4.4	Test und Experiment	84
4.4.1	Begriff, Elemente und Formen.....	84
4.4.2	Experimentalanordnungen	86
4.4.3	Spezielle Testformen.....	88
5.	Datenanalyse	97
5.1	Einführungsbeispiel und Kodierplan.....	97
5.2	Deskriptive Statistik	98
5.2.1	Univariate Verfahren.....	99
5.2.1.1	Häufigkeiten.....	99
5.2.1.2	Lageparameter	101
5.2.1.3	Streuungsparameter.....	103
5.2.2	Bi- und Multivariate Verfahren.....	104
5.2.2.1	Kreuztabellierung.....	104
5.2.2.2	Verhältniszahlen	105
5.2.2.3	Multivariate Verfahren i.e.S.....	105
5.2.2.3.1	Dependenzanalyse (Regressionsrechnung)	108
5.2.2.3.2	Interdependenzanalyse	110
5.2.2.3.2.1	Korrelationsanalyse.....	110
5.2.2.3.2.2	Clusteranalyse	110
5.3	Prognoseverfahren.....	117
5.3.1	Überblick	117
5.3.2	Zeitreihenanalyse	118
5.3.2.1	Gleitende Durchschnitte.....	119
5.3.2.2	Trendextrapolation.....	120

5.3.3 Qualitative Prognoseverfahren.....	122
5.3.3.1 Delphi-Methode	122
5.3.3.2 Szenario-Analyse	123
6. Dokumentation.....	131
6.1 Schriftliche Dokumentation	131
6.2 Mündliche Präsentation	134
Lösungshinweise	137
Sachregister	141

