

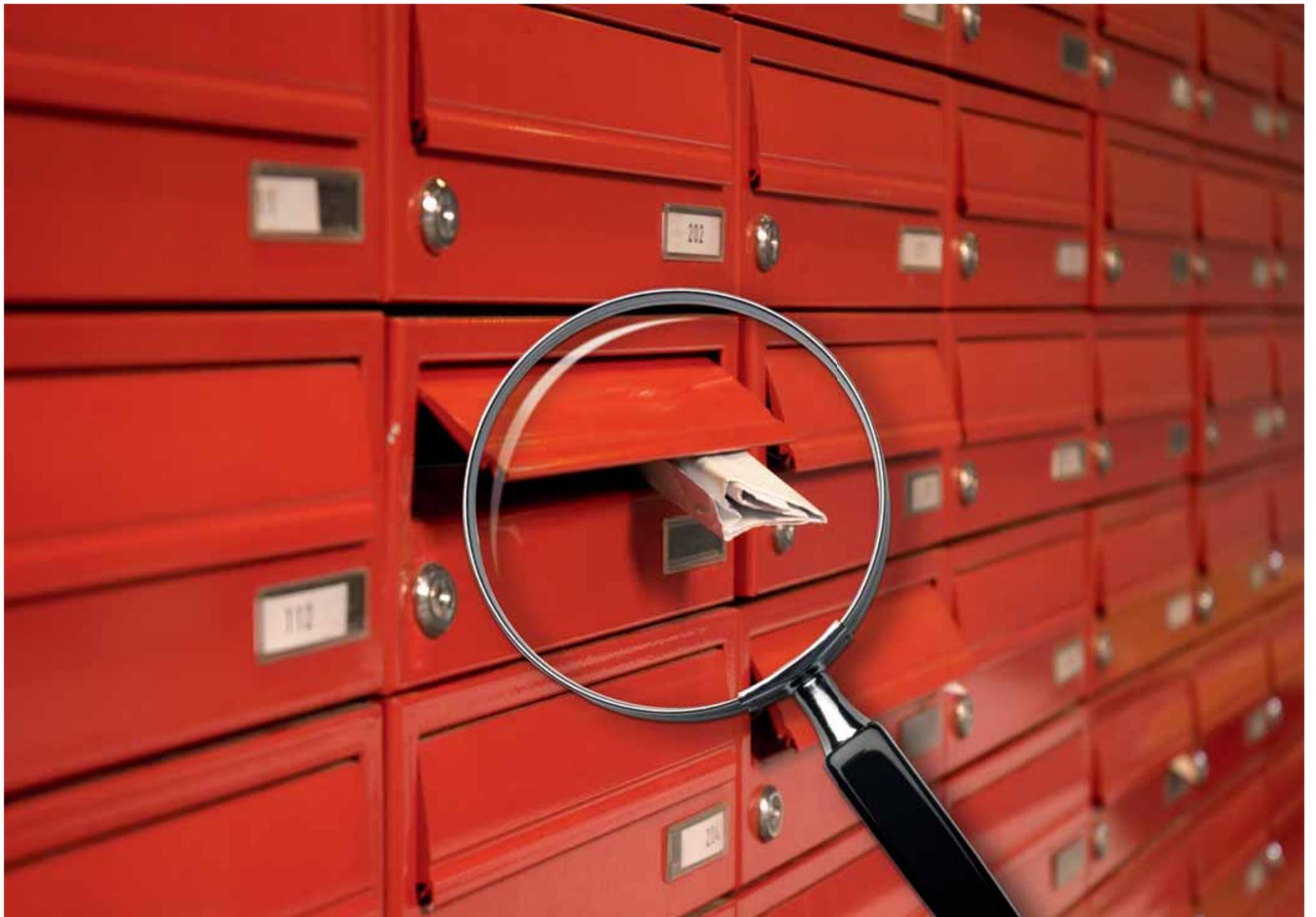


WEIGEL GMBH

INSTITUT FÜR QUALITÄTSMANAGEMENT UND
MARKTFORSCHUNG IN DER HAUSHALTWERBUNG

Das WQS-Gütesiegel-Verfahren für die Haushaltsdirektwerbung und die Anzeigenblattzustellung





WQS-Gütesiegel

WEIGEL QualitätsSicherung:
geprüfte Verteilqualität für
Prospekt und Anzeigenblatt



Verteilgebietsabgrenzung

- Grundgesamtheit der jeweiligen Messungen ist das Verteilgebiet eines wöchentlich verteilten Prospekts oder Anzeigenblattes.
- Straßenabschnittsgenaues Abgrenzen von 4 zuvor definierten Gebietsclustern aus dem Gesamtverteilgebiet.

Kandidatenauswahl

- Garantie für Höchstmaß an Zufälligkeit und optimale Streuung durch maschinelle Auswahl der rund 2.000 Panel-Kandidaten und Gebietscluster auf Basis einer geschichteten Zufallsstichprobe.

Stichprobengröße

- Die bis zu 1.089 Panel-Teilnehmer werden während des Messzeitraums von 4 Wochen mehrfach zur Verteilung befragt.
- 1.868 bis 2.178 Befragungsergebnisse bilden die Voraussetzung für ein aussagefähiges Panel-Ergebnis.



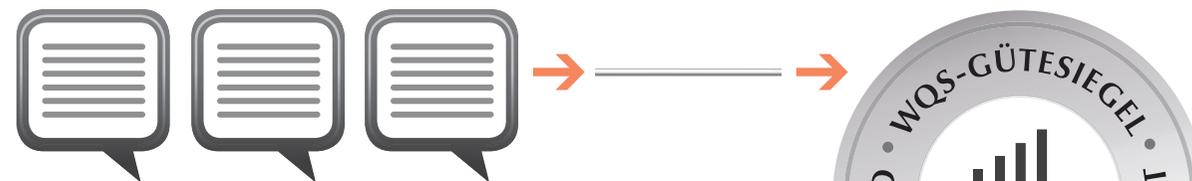
Die Messung erfolgt in 4 aufeinander folgenden Verteilwochen nach einem 2-Phasen-Modell.



Phase 1: Aktivieren und Vorbereiten der Kandidaten für das Blitz-Panel zur Prospekt- und/oder Zeitungszustellung.

Kandidatenauswahl: auf Grundlage einer geeigneten Zufallssystematik innerhalb der räumlich abgegrenzten Grundgesamtheit.

Phase 2: Durchführen der Zustellqualitätskontrolle anhand valider telefonischer Interviews mit verifizierender Gesprächsmethodik.



Auswertung der Interviews und Vergabe des WQS-Gütesiegels: spezifisches Bewerten der gemessenen Quoten zur Prospekt- und Anzeigenblattzustellung hinsichtlich der Zustellqualität. Sowohl Objektklasse

(z. B. Anzeigenblatt oder Lebensmittelhandel-Prospekt) des Verteilobjekts als auch Raumordnung (Metropole, Großstadt, Kleinstadt, Land) im Prüfgebiet werden bei der Siegelvergabe berücksichtigt.

Panel-Phase 1: Aktivierung

1 Werktag vor der Verteilung

- Kandidaten werden sensibilisiert und gebeten, auf die Zustellung des Werbemittels zu achten.
- Vereinbaren eines Folgeanrufs mit Teilnehmern.

Panel-Phase 2: Messung

1 Werktag nach der Verteilung

- Telefonische Befragung zum vereinbarten Zeitpunkt von 934 bis 1.089 Panel-Teilnehmern, um ein belastbares Gesamtergebnis zu erzielen.

Auswertung

- Bilden der validen Kennziffer PQZ (Panel-Quote Zustellung) unter Berücksichtigung vielfältiger Zustellfaktoren.

Gütesiegel-Vergabe

- Bei erfolgreichem Verlauf der jährlichen Prüfung wird das unabhängige WQS-Gütesiegel erteilt.
- Wiederholung des Prüfverfahrens bei Nichterreichen der Vergabequote nach 3 Monaten möglich.

WQS-Gütesiegel

Das WEIGEL-Gütesiegel-Verfahren im Detail



WEIGEL GMBH

INSTITUT FÜR QUALITÄTSMANAGEMENT UND
MARKTFORSCHUNG IN DER HAUSHALTWERBUNG

Das WQS-Gütesiegel-Verfahren ist ein unabhängiger und valider Verteilqualitäts-Check im Panel-Verfahren für Prospektverteiler und Anzeigenblattverlage. Aufgrund der angewandten Methodik bietet es Auftraggebern aus Handel und Agenturbereich einen verlässlichen Überblick über Unternehmen bzw. Siegelträger mit hoher Verteilqualität.



1 Verteilgebietsabgrenzung

Die Grundgesamtheit der jeweiligen Messungen stellt das Verteilgebiet eines bestimmten, wöchentlich verteilten Prospekts oder Anzeigenblattes im Vertriebsgebiet des jeweiligen Verteilunternehmens dar. Zum optimalen und repräsentativen Streuen der Kontrollanrufe werden jeweils 4 Teilgebiete innerhalb des Gesamtverteilgebiets eines Verteilunternehmens gebildet. Dort wird in 4 aufeinander folgenden Kalenderwochen der Prospekt- oder Anzeigenblätterhalt überprüft. Diese Verteilgebiete sind exakt nach hausnummernscharfen Straßensegmenten abgegrenzt. Es erfolgt keine vorherige Bekanntgabe der Prüfgebiete.

2 Kandidatenauswahl

Um ein Höchstmaß an Zufälligkeit zu garantieren, wird die „Ziehung“ der Panel-Kandidaten und der zu überprüfenden Gebietscluster maschinell nach dem GUID-Sort-Verfahren vorgenommen. Damit ist sichergestellt, dass alle Kandidaten und Cluster aus dem Gesamtverteilgebiet die gleiche Chance haben, in die Stichprobe zu gelangen.

Innerhalb der zufällig gewählten Gebiete werden im geschichteten Zufallsverfahren Teilnehmer aus den räumlich abgegrenzten Straßenabschnittsbereichen ausgewählt.

3 Stichprobengröße

Während der laufenden Befragungen an den Werktagen nach der Verteilung ist das Ziel, ein aussagefähiges Panel-Ergebnis zu erheben. Dafür ist eine Anzahl von verwertbaren Interviewergebnissen innerhalb eines Zielkorridors zwischen 1.868 und 2.178 erforderlich. Die gesamte Stichprobe wird innerhalb der gebildeten Gebietscluster gleichmäßig über 4 Kalenderwochen gestreut.

Zum Festlegen der Stichprobengröße wird eine Berechnungsgrundlage verwendet, die dem aktuellen Stand der Marktforschung (state of the art) entspricht. Die gewählte

Stichprobengröße liefert für das Befragungsvorhaben belastbare und valide Ergebnisse.

Erfahrungsgemäß werden für die erforderliche Anzahl an Panel-Teilnehmern während der Panel-Aufbauphase rund 2.000 Aktivierungsinterviews mit ausgewählten Zufallskandidaten benötigt. Die Teilnahmebereitschaft ist üblicherweise sehr hoch und liegt durchschnittlich bei 70 % bis 80 %.

Die 934 bis 1.089 Panel-Teilnehmer werden während des Prüfzeitraums mehrfach zur Zustellung befragt.

4 Panel-Phase 1: Aktivierung
Erfolgt zeitnah 1 Werktag vor der Verteilung. Die zufällig ausgewählten Kandidaten werden im Vorfeld der Verteilung sensibilisiert und gebeten, speziell auf den möglichen Erhalt des benannten Werbemittels im Briefkasten zu achten. Dabei werden die Teilnehmer hinsichtlich bestimmter Besonderheiten, auf die es zu achten gilt, ausführlich „gebriefft“ – und es wird ein Zeitfenster für den Folgeanruf vereinbart.

Durch die gezielte Kandidatensprache im Vorfeld der Verteilung sind Ergebnisgenauigkeit und Anzahl der verwertbaren Interviews sehr hoch. Alle Personen, die ihre Teilnahmebereitschaft erklären, ergeben die Grundgesamtheit des Panels.

Um ein striktes Einhalten der Qualitätsstandards innerhalb des WQS-Gütesiegel-Verfahrens zu gewährleisten, werden die Befragungen ausschließlich im hauseigenen Servicecenter des Instituts Weigel von geschultem Personal vorgenommen – mittels methodisch einwandfreier Interviewtechniken.



5 Panel-Phase 2: Messung
Erfolgt zeitnah 1 Werktag nach der Verteilung. Die Teilnahmebereitschaft kann regional oder objektspezifisch unterschiedlich hoch sein. Daher ist die tatsächliche Anzahl an späteren Panel-Teilnehmern und Interviewergebnissen im Vorfeld der Messung nicht genau bekannt. Auch die telefonische Erreichbarkeit während der Messung spielt dabei eine Rolle. Ziel ist es, möglichst 1.089 oder mehr Kandidaten für die Teilnahme zu gewinnen.

Während der Zustellqualitätskontrollen an den Werktagen direkt nach der Verteilung werden während des gesamten Messzeitraums 1.868 bis 2.178 Befragungsergebnisse zum Prospekt- oder Zeitungserhalt innerhalb des Panels erhoben.

6 Auswertung
Für das Befragungsergebnis wird unter Berücksichtigung vielfältiger Zustellfaktoren die Kennziffer PQZ (Panel-Quote Zustellung) zum Prospekt- oder Zeitungserhalt gebildet. Nicht belastbare Interviewergebnisse werden aufgrund der systematischen und verifizierenden Interviewmethodik bereits im Vorfeld aussortiert.

Das gemessene Panel-Ergebnis zur Prospekt- und Anzeigenblattzustellung wird hinsichtlich der abzuleitenden Verteilqualität spezifisch bewertet: Sowohl die Objektklasse (z. B. Anzeigenblatt oder Lebensmittelhandel-Prospekt) des geprüften Verteilobjekts als auch die Raumklasse, also die Kategorie der Raumordnung im Prüfgebiet (Metropole, Großstadt, Kleinstadt, Land) auf Basis der dort dominierenden Bebauungsstruktur, finden bei der Siegelvergabe Berücksichtigung.

7 Gütesiegel-Vergabe
Bei erfolgreichem Verlauf der Verteilprüfung wird vom unabhängigen Institut Weigel das Gütesiegel „WQS – geprüfte Verteilqualität“ erteilt. Bei Nichterreichen der Vergabequoten kann das Prüfverfahren nach 3 Monaten erneut durchgeführt werden. Die Zertifizierung erfolgt einmal jährlich.



Die Weigel GmbH als unabhängiges Institut bietet innovative, wissenschaftlich validierte Controlling-Werkzeuge und Messverfahren zum Überwachen, Steuern und Optimieren der Zustellqualität in der Haushaltsdirektwerbung und im Anzeigenblattvertrieb. Das Team der Weigel GmbH kommt aus der Haushaltsdirektwerbung und Anzeigenblattzustellung und verfügt über langjährige Erfahrung in der Zustellung von Prospekten und Anzeigenblättern. Mit diesem Know-how hat die Weigel GmbH – exakt auf die Anforderungen der Haushaltwerbungs- und Anzeigenblattverlagsbranche zugeschnitten – ganzheitliche Qualitätsmanagement-Verfahren entwickelt. Zu den Kunden zählen bundesweit Prospektverteiler, Mediaagenturen, Anzeigenblattverlage und Filialhandelsunternehmen aus verschiedenen Branchen.

WQS-Gütesiegel

„Qualitätsmanagement ist mehr ...“
**Kundenbindung durch Vertrauen
und Qualität.**



WEIGEL GMBH

INSTITUT FÜR QUALITÄTSMANAGEMENT UND
MARKTFORSCHUNG IN DER HAUSHALTWERBUNG

● Qualität: sichert Vertrauen und bindet Kunden langfristig

Zunehmend fordern Handelskunden und Mediaagenturen eine nachweislich hohe Verteilqualität. Für Verlage und Direktverteiler, die dieser komplexen Herausforderung konsequent begegnen möchten, sind interne Maßnahmen im Qualitätsmanagement allein nicht ausreichend. In Eigenregie durchgeführte Kontrollen und gefertigte Prüfberichte sind nicht geeignet, Sie als besonders vertrauenswürdigen Anbieter herauszustellen. Das verschafft Ihnen bei bestehenden und potenziellen Auftraggebern keinen Wettbewerbsvorteil. Und der Wettbewerbsdruck ist hoch.

Wenn sowohl Ihre Kunden als auch Interessenten wissen, dass Sie Ihre Zustellprozesse strengen und weitergehenden Prüfungen durch unser unabhängiges Institut unterziehen, wächst deren Vertrauen in Ihr Unternehmen und Ihre Arbeit.

Damit unterstützen Sie langfristig die Zufriedenheit und Bindung Ihrer

Kunden – und gewinnen neue. Unser innovatives Mess- und Prüfinstrumentarium schafft die Voraussetzung dafür, dass das so bleibt. Sichern Sie sich das Vertrauen in Ihr Unternehmen als zuverlässigen Verteilpartner.

● Qualität: von unabhängigen Experten bestätigen lassen

Bei all unseren Kontrollen sind unsere Unabhängigkeit und Neutralität die wichtigsten Grundpfeiler: Wir arbeiten absolut neutral und unabhängig von Interessen Dritter. Den verbrieften Nachweis für eine hohe Zustellqualität liefern wir Ihnen mit dem WQS-Gütesiegel. Damit differenzieren Sie sich im Markt deutlich von Ihren Mitbewerbern. Das WQS-Gütesiegel unterscheidet sich methodisch und von den Vergaberichtlinien ganz wesentlich von anderen bisher vergebenen Siegeln in der Branche der Haushaltsdirektwerbung und Anzeigenblattzustellung.

Auf unser Qualitätssiegel ist Verlass. Es steht für regelmäßige, valide und transparente Qualitätskontrollen.

● Qualität: wie nur wir sie prüfen

Unsere Anforderungen sind sehr hoch, sachgerecht und methodisch einwandfrei. Unsere Verfahrensweise haben wir besonders ausgefeilt: Das beginnt mit der akribischen Abgrenzung der zufällig ausgewählten Prüfgebiete (die dem zu auditierenden Unternehmen nicht vorab mitgeteilt werden). Es geht weiter mit dem Anwenden einer wissenschaftlich validen Messmethodik im Panel-Verfahren mit sensibilisierten Teilnehmern über einen längeren Zeitraum und dem ausschließlichen Einsatz eigener, qualifizierter Telefoninterviewer in unserem Hause. Zu guter Letzt: Wir berücksichtigen relevante Faktoren wie die Raumordnung (z. B. Großstadt, Kleinstadt, Land) im Prüfgebiet wie auch die Kategorie des Verteilobjekts.

Es sind die Details unseres Untersuchungsverfahrens, die das WQS-Audit nach unserer Meinung und Ansicht unabhängiger Experten zu einer der strengsten Zertifizierungen der Branche machen. Mit Recht dürfen WQS-Siegel-Träger stolz darauf

sein, wenn sie die Prüfkriterien nachweislich erfüllen und ihre Zustimmung damit ausgezeichnet wird – von der Weigel GmbH als neutralem Auditor. Die Zertifizierung wird einmal im Jahr durchgeführt. Für Sie ein deutlicher Vorteil: Sie machen Ihre Verteilqualität damit regelmäßig vergleichbar und wettbewerbsfähiger.

Bei Nichterreichen der Vergabequote wird das WQS-Gütesiegel nicht verliehen bzw. nicht erneut erteilt. Wir informieren das betroffene Unternehmen sofort, Maßnahmen zur Abhilfe können erarbeitet werden. Unsere strikte Arbeitsweise stellt sicher, dass sich Ihre Auftraggeber immer auf Ihr Qualitätsversprechen und unser Qualitätssiegel verlassen können. Nach 3 Monaten steht die Möglichkeit offen, das Prüfverfahren zu wiederholen.

Trotz hoher Anforderungen und konsequenter Vorgehensweise sehen wir unsere Zusammenarbeit mit Ihnen auf einer partnerschaftlichen, vertrauensvollen Ebene. Ihre unternehmensinternen Informationen werden absolut vertraulich behandelt.

● Qualität: glaubwürdig und gewinnbringend kommunizieren

Mit dem WQS-Gütesiegel liefern Sie Ihren Kunden einen konkreten Beweis für Ihr umfassendes Engagement in Sachen Qualität. Geben Sie ihnen mit unserer Zertifizierung einen glaubwürdigen Nachweis, wie ihn nur ein unabhängiger und starker Partner erbringen kann. Kontrollieren und Zertifizieren sind bekanntermaßen die Kernkompetenzen unseres Instituts.

Das Siegel ist ein stichhaltiger Beleg für Ihre Kunden, dass Qualitätsversprechen mehr sind als bloß Werbeaussagen.

Nutzen Sie das WQS-Siegel in der Unternehmenskommunikation – im Marketing, im Verkauf und bei PR – als plausibles Argument, das Handelskunden und Mediaagenturen überzeugt. Demonstrieren Sie damit Ihren Auftraggebern gegenüber Transparenz und Klarheit – Faktoren, die geschäftliche Entscheidungen ganz wesentlich zu Ihrem Vorteil beeinflussen.

● Qualität: ganzheitlich managen und beständig verbessern

Über das jährliche Audit hinaus unterstützen und beraten wir Sie gerne bei der Verbesserung Ihrer internen Prozesse bei der Prospekt- und Anzeigenblattzustellung – freiwillig und solange Sie wollen. Unsere QM-Experten überprüfen, analysieren und optimieren mit weitreichenden Untersuchungen Ihre QM-Prozessabläufe.

Wir bringen unser Know-how an allen Punkten Ihres Qualitätssicherungskreislaufs mit ein, angefangen bei den Zustellbezirksplanungen und Gangfolgen über die logistischen Zustellprozesse, die Organisation und Schulung Ihrer Gebietsbetreuer und Kontrolleure sowie den Einsatz von Reklamationsmanagementsystemen bis hin zu den Nachkontrollmaßnahmen und dem Organisieren Ihres internen QM- und Reklamationsmanagements. Dabei erkennen und vermeiden wir oftmals Störungen im betrieblichen Ablauf, beispielsweise werden Brennpunkte in Zustellgebieten schnell offensichtlich.

Unsere Arbeit setzen wir auch durch systematische und methodisch einwandfreie Zustellqualitätsmessungen im operativen Tagesgeschäft für Sie fort. Dabei unterstützen wir

Ihre QM-Abteilung mit zielgerichteten Reportings, zum Beispiel auf Zustellbezirks- oder Filialgebietsbasis, sowie regelmäßigen und zum Teil unangemeldeten Kontrollen – Woche für Woche. Sie vermeiden kostspielige Reklamationen, denn unsere regelmäßigen Prüfungen identifizieren potenzielle Schwachstellen. Beschwerden und damit einhergehenden Imageverlusten wird langfristig vorgebeugt. Dabei gehen wir nicht nach „Schema F“ vor, sondern entwickeln individuelle Prüfverfahren und Kontrollabläufe speziell für Ihre Zustellorganisation. Über unsere Standarduntersuchungen hinaus definieren wir also gemeinsam mit Ihnen die spezifischen Prüfmethoden und den Prüfumfang. Wir leisten damit kontinuierlich einen Beitrag zum langfristigen Steigern und Sichern Ihrer Zustellqualität.

● Qualität: prüfen und geprüft werden

Wir leben Qualität! Dabei bündeln wir Expertenwissen und erfüllen höchste Ansprüche. Hoch motiviert, mit bester Technik, validen und empirisch belegten Methoden sowie erstklassig ausgebildeten Telefonkontrolleuren haben wir uns der Qualitätssicherung in der Haushalt-direktwerbung und der Anzeigenblattzustellung verpflichtet. Wir lassen uns selbst überprüfen: Unsere

Kontrollmethoden, Verfahren, Prozesse und Standards unterziehen wir regelmäßig externen unabhängigen Audits. Das sind solide Voraussetzungen, uns für Ihren Erfolg einzusetzen – mit Unabhängigkeit und Leidenschaft.

● Qualität: für höchste Anforderungen der Märkte von morgen

Unternehmen, die ihre Zustellprozesse fortwährend einem wöchentlichen Prüfverfahren durch unser unabhängiges Institut unterziehen, können ergänzend zum WQS-Gütesiegel eine Premiumauszeichnung für permanentes Qualitätsmonitoring erhalten.

● Qualität: auch in Zukunft Standards setzen

Wir geben uns nicht damit zufrieden, heute einer der Innovationsführer für Qualitätsmanagement in der Haushaltwerbung zu sein – wir entwickeln neuartige Prozesse und definieren so Standards für morgen.

Mit Handelsunternehmen und Agenturen der Mediabranche stehen wir im persönlichen Dialog und informieren sie zum neuesten Stand beim Thema moderne Qualitätssicherungssysteme in der Haushaltwerbung und Anzeigenblattzustellung.





WEIGEL GMBH

INSTITUT FÜR QUALITÄTSMANAGEMENT UND
MARKTFORSCHUNG IN DER HAUSHALTWERBUNG

Das WQS-Gütesiegel-Verfahren im Überblick

- **Valides, mehrstufiges Panel-Verfahren** mit sensibilisierten Teilnehmern: Aktivieren der Kandidaten 1 Tag vor der Zustellung durch eine telefonische Anfrage. Bei den Panel-Teilnehmern findet ein Briefing statt hinsichtlich der bevorstehenden Verteilung – plus Vereinbaren eines Folgeanrufs.
- **Keine vorherige Bekanntgabe der Prüfgebiete** gegenüber dem zu auditierenden Unternehmen.
- **Hohe Stichprobengröße** (mindestens 1.868 Befragungsergebnisse) sorgt für ein **valides Ergebnis mit hoher Aussagekraft**.
- **Zeitnahe Feldmessung für verlässliche Resultate:** maximal 1 Werktag nach der Verteilung.
- **Präzise Interviewergebnisse** dank umfassendem, praxisorientiertem und branchenspezifischem Fragenkatalog, methodisch einwandfreier Interviewtechniken sowie intensiv geschultem Personal.
- **Maximale Kontrolle und Sorgfalt bei der Abwicklung:** Alle Aufträge werden ausschließlich im Servicecenter des Instituts Weigel durchgeführt, um die strengen Qualitätsstandards innerhalb des WQS-Gütesiegel-Prozesses sicherzustellen.
- **Langzeitmessung** über 4 Wochen: keine Verzerrung im Messergebnis durch temporäre Effekte.
- **Messmethodik wissenschaftlich auditiert** durch die Albert-Ludwigs-Universität Freiburg und das Institut für Dialogmarketing (IDM) in Berlin.
- **Transparenz des Verfahrens:** Eine Live-Verfolgung der Befragung ist jederzeit online möglich.
- **Berücksichtigung der dominierenden Raumordnungsklasse** (zum Beispiel Großstadt, Kleinstadt, Land) im Kontrollgebiet **und Art des geprüften Werbemittels** (Objektklasse) in der Bewertung – die Skala wird regelmäßig angepasst.
- **Besondere Anerkennung der WQS-Siegel-Träger im Handelsbereich und bei Agenturen:** hohe Aussagekraft und Reliabilität der Ergebnisse wegen strenger Bewertungskriterien und einwandfreier Methodik.
- **Absolute Unabhängigkeit gegenüber Siegelträgern und deren Auftraggebern:** Herausgeber des WQS-Gütesiegels ist das neutrale Institut Weigel.
- Das **WQS-Gütesiegel-Verfahren** steht **jedem Unternehmen** aus den Bereichen **Prospektverteilung und Anzeigenblattzustellung** in Deutschland offen.
- **Pauschalpreis für das gesamte Gütesiegel-Verfahren:** 4.500,00 €.
- **Gültigkeitsdauer des WQS-Gütesiegels:** 1 Jahr.



WEIGEL GMBH ▪ Institut für Qualitätsmanagement und Marktforschung in der Haushaltwerbung

Frankfurter Straße 59 ▪ 63067 Offenbach am Main ▪ Tel.: (0 69) 65 60 65 - 0 ▪ Fax: (0 69) 65 60 65 - 10 ▪ info@weigel-gmbh.com ▪ www.weigel-gmbh.com

