

VERLAGSSONDERVERÖFFENTLICHUNG



Kaufberatung
Über 75 Prozent der Deutschen wünschen sich bei größeren Anschaffungen eine qualifizierte Beratung durch Fachpersonal



Studie „Kundenberatung“

Seite an Seite

22 000 Unternehmen aus über 150 Branchen im Test – welche Unternehmen in Deutschland für eine **besonders hohe Beratungsqualität** stehen

Darf ich Ihnen helfen?“ So mancher Kunde könnte bei dieser Frage auf dem Absatz kehrtmachen. Auch fühlen sich viele unwohl, wenn sie beim Stöbern unter scharfer Beobachtung des Verkäufers stehen. Dann gibt es wiederum Kunden, die genau wissen, was sie möchten – aber dennoch nach Beratung fragen. Sie haben vorher im Internet recherchiert

und wollen nun eine persönliche Einschätzung. Und dann sind da noch diejenigen, die den Laden mit ganz vagen Vorstellungen betreten und sich von Anfang bis Ende leiten lassen.

Kunde ist eben nicht gleich Kunde. Für die Unternehmen bedeutet das: Jeder einzelne Kontakt erfordert Fingerspitzengefühl. Denn die Konkurrenz schläft nicht – weder in der Fußgängerzone noch im

Internet. Ein zentraler Punkt bei der Kundenbindung ist die Beratung. Umfragen zeigen: Gerade bei größeren Anschaffungen legen mehr als drei Viertel der Deutschen besonderen Wert auf eine qualifizierte Beratung. DEUTSCHLAND TEST zeigt, welche Unternehmen diesem Anspruch am besten nachkommen. ■

THORSTEN JACOBS

Methodik

Das Erfassen der Daten erfolgte in zwei Stufen. Zunächst wurden sämtliche Texte, die zuvor definierte Suchbegriffe enthalten, aus dem Internet geladen und in einer Datenbank erfasst (durchgeführt von Ubermetrics, Berlin). Basis waren Zehntausende Online-Nachrichten und mehrere Millionen Social-Media-Quellen. Nicht erfasst wurden Seiten oder Inhalte, die sich hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden. Voraussetzung war außerdem eine deutsche oder deutschsprachige Domain. Anschließend wurden die Daten mithilfe künstlicher Intelligenz – sogenannter neuronaler Netze – analysiert (Beck et al. Services, München). Dabei wurden die Textfragmente in drei Schritten mit Informationen angereichert: Welche Marke wird erwähnt? Welches Thema wird besprochen? Welche Tonalität weist das Textfragment auf? Für die Studie konnten gut fünf Millionen Nennungen zu rund 22 000 Unternehmen ausgewertet werden (von Dezember 2019 bis November 2020).



Zur Berechnung der Punktwerte wurden für jedes Unternehmen und jeden Eventtyp (Kundenberatung, Service, Vertrauen und Zufriedenheit) zwei Werte ermittelt: erstens der Tonalitätssaldo (Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl). Und zweitens die Reichweite (Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche). Anschließend wurden diese beiden Werte zu einem Punktwert verrechnet. Je reichweitenstärker ein Unternehmen ist, desto stärker wirkt sich die Tonalität aus, also ob die Kommunikation überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist.

Die Auszeichnung „Exzellente Kundenberatung“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamt-Ranking vergeben. Die Berechnung des Punktwerts erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzt damit die Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen und Marken innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen und Marken, die mindestens 60 Punkte in der Gesamtwertung erreicht haben.

Die Testsieger nach Branchen

Branche/Unternehmen	Score
Abrechnungsdienstleister	
Dt. Dienstleistungszentrum	100,0
NEA Netzentgelt und Energieabrechnungsgesellschaft	99,2
Agrarprodukte (Großhändler)	
Baywa	100,0
Ankaufportale	
Rebuy	100,0
Arbeitnehmerüberlassung	
Randstad	100,0
Robert Half	82,4
Autobanken	
RCI Banque	100,0
BMW Bank	91,3
Volkswagen Bank	72,5
Mercedes-Benz Bank	63,1
Autobörsen	
AutoScout24	100,0
Mobile.de	77,5
Mein Auto	68,2
Autohändler	
Jacob Fleischhauer	100,0
Automobilzubehör	
Bosch	100,0
Liqui Moly	88,3
Sonax	84,9
Monroe	63,9
Bilstein	62,2
Motul	61,8
Autovermieter	
Sixt	100,0
Avis	74,0
Europcar	70,4
Autowaschanlagen	
WashTec	100,0
Autowerkstätten	
A.T.U.	100,0
Carglass	87,4

Branche/Unternehmen	Score
Speedy	80,2
Pitstop	76,4
Auteo	68,1
Bosch Car Service	67,8
AGM	67,5
Bäckereien und Konditoreien	
Backstube Wünsche	100,0
Hofpfisterei	66,0
Zimmermann	60,6
Bad und Sanitär	
Kermi	100,0
Ideal Standard	85,7
Geberit	83,6
Tece	80,7
Grohe	74,9
Bahnen	
Deutsche Bahn	100,0
Barrierefreie Haushaltseinrichtungen	
Flexo Handlaufsysteme	100,0
Bastelzubehör	
Idee Shop	100,0
Baufinanzierer	
Interhyp	100,0
Dr. Klein	61,4
Baugenossenschaften	
Lipsia	100,0
Beamten-Wohnungs-Verein	82,2
Chemnitzer Siedlungsgemeinschaft	60,5
Baumärkte	
Bauhaus	100,0
Hagebau	62,7
Baumärkte (online)	
Tedox	100,0
Bausparkassen	
Wüstenrot	100,0
Baustoffe und Bauzubehör (Großhändler)	
Team SE	100,0

Branche/Unternehmen	Score
Zeppelin	83,2
Baustoffe und Bauzubehör	
Ardex	100,0
Armacell	91,2
Remmers	87,2
HeidelbergCement	80,7
Bauunternehmen	
Implema	100,0
Hochtief	69,8
Goldbeck	66,9
Zech	60,7
Bauvereine	
Spar- und Bauverein	100,0
Bauverein Breisgau	69,8
Neusser Bauverein	68,7
Bezahldienste (online)	
Paydirekt	100,0
Bildungsdienstleister	
TTS	100,0
SRH Schulen	82,7
Stiftung der Deutschen Wirtschaft	81,5
Proxadis	61,2
Cognos	61,0
Blumenhändler	
Fleurop	100,0
Brot und Backwaren	
Ibis	100,0
Ruf	87,4
Knack & Back	66,6
Harry	64,8
Buchhändler	
Thalia	100,0
Hugendubel	68,4
Weltbild	62,4
Buchhändler (online)	
Alternate	100,0
Büroartikel- und Büromöbelgeschäfte	

Branche/Unternehmen	Score
Staples	100,0
Bürobedarfshändler (online)	
Lyreco	100,0
Schaefer Shop	63,4
Otto Office	63,3
Büromöbel	
Assmann	100,0
König + Neurath	91,1
Kinnarps	64,0
Staples Advantage	62,1
Campingausstatter	
Trigano	100,0
Campwerk	96,7
Outwell	94,5
3DOG	86,4
Wechsel Tents	61,6
Carsharing	
Cambio	100,0
Stadtmobil	73,6
Catering und Lebensmittellieferung	
Sodexo	100,0
Aramark	72,9
Apetito	60,7
Coffee-Shops	
Starbucks	100,0
Elbgold	67,2
McCafé	66,7
Computer-/Speichersystemhersteller	
IBM	100,0
Kontron	92,4
Toshiba	72,8
Computer und Zubehör	
Fujitsu	100,0
Apple	95,8
Dell	92,0
Epson	88,3
Intel	85,4
Hewlett-Packard	74,9



Hilfestellung im Fitnessstudio

Eine fachkundige Beratung durch ausgebildetes Personal verhindert die falsche Ausführung von Übungen

Branche/Unternehmen	Score
Eizo	73,5
Lenovo	63,9
Asus	62,3
Convenience-Shops	
Valora	100,0
Dachziegel und Dachzubehör	
Braas	100,0
Erlus	69,9
Damenbekleidung	
Street One	100,0
Depotbanken	
Gleastram	100,0
State Street	88,6
Onvista	88,3
Direktbanken	
Norisbank	100,0
Comdirect	75,3
ING	71,1
Discounter	
Netto	100,0
Aldi Süd	92,5
Norma	88,6
Lidl	79,9
Penny	61,0
Drogeriemärkte	
dm Drogeriemarkt	100,0
Rossmann	74,6
Druckdienstleister	
Stark Druck	100,0
Konradin	99,0
Einkaufszentren	
Dodenhof Kaltenkirchen	100,0
Centro Oberhausen	74,1
Alstertal Einkaufszentrum Hamburg	63,7
Einrichtungsgeschäfte	
Ikea	100,0
Porta	94,1
Opti Wohnwelt	86,2

Branche/Unternehmen	Score
XXXLutz	72,3
Möbel Inhofer	66,7
Poco	65,1
Einzelhandel und Cash-and-Carry	
Metro	100,0
Elektrofachgeschäfte	
Expert	100,0
Elektroinstallation	
Hager	100,0
Abel Re Tec	78,7
Elektronik-Großhändler	
Wincor Nixdorf	100,0
Ingram Micro	89,5
Sonepar	78,8
Elektronikhändler (online)	
Cyberport.de	100,0
Philips-shop.de	92,1
Elektroniktechnik-Anbieter	
Hitachi	100,0
Eaton	66,3
Energie-Contracting	
Engle	100,0
Avacon	99,9
Dortmunder Energie- und Wasserversorgung	87,1
Energiedienstleister	
Ista	100,0
Uniper	78,9
Energiehandel	
Trianel	100,0
Energieversorger	
Eprimo	100,0
Hanse Werk	81,8
ENBW	75,8
E.on	69,1
Mainova	69,0
Uniper	66,7
Innogy	63,2
E wie einfach	60,6

Branche/Unternehmen	Score
Entsorgungs- und Recyclingunternehmen	
Umicore	100,0
Veolia	72,4
Pre Zero	63,7
Erneuerbare Energien	
Abo Wind	100,0
E-Scooter	
The Urban	100,0
Ninebot	88,8
Metz Mecatech	60,3
E-Scooter-Vermieter	
Tier	100,0
Voi	92,1
Eventagenturen	
Satis & Fy	100,0
Eventdienstleister	
KFP Five Star Conference Service	100,0
Eventlocations	
Bigbox Allgäu	100,0
Facility-Manager	
All-Service	100,0
Klüh Service	93,7
N-Ergie Immobilien	90,1
Farben und Lacke	
Caparol	100,0
Feinkosthändler	
Arko Kaffee	100,0
Hilcona	97,9
Popp	90,0
Feinkost Käfer	68,5
Feinmechanik und Optikanbieter	
Jenoptik	100,0
Stemmer Imaging	84,4
Carl Zeiss	69,7
Fernbus-Anbieter	
Flixbus	100,0
Fernseher und Heimkino	

Branche/Unternehmen	Score
Samsung	100,0
Panasonic	98,4
Philips	96,7
Fertighäuser	
Fingerhaus	100,0
Bien-Zenker	89,8
Finanz- & Anlagenberatung	
Schroders	100,0
Anthos	72,9
Finanzdienstleister	
Wüstenrot & Württembergische	100,0
Meag Munich Ergo	79,7
Team Bank	75,5
Volkswagen Financial Services	70,6
Finanzvertriebe	
Deutsche Vermögensberatung	100,0
DVAG	87,2
Netfonds	85,0
Lunis	75,7
DBFP	73,6
Plansecur	72,7
Fitnessstudios	
Yoga Vidya	100,0
Clever Fit	95,5
Lifestyle Fitness	80,3
Injoy	74,7
McFit	66,1
Fit X	66,0
Fitness First	60,2
Fluggesellschaften	
Swiss	100,0
Lufthansa	98,8
Qatar Airways	89,9
Emirates Airline	88,5
Eurowings	77,7
Turkish Airlines	69,5
Air France	65,3
Singapore Airlines	63,8
Condor	62,6
Sun Express	62,3
Fondsanlagegesellschaften	
Union Investment	100,0
Sentix	96,4
Deka	82,2
Aramea	76,8
Acatis	60,1
Lloyd Fonds	60,0
Forderungsmanagement und Bonitätsprüfung	
Creditreform	100,0
KG Eos	73,4
Fotoprodukte	
Whitewall	100,0
Cewe	84,6
Pixum	78,7
Freizeitbäder und Thermen	
Freizeitbad Gräfenstein	100,0
Wonnemar	96,8
Karlsruher Bäder	88,8
Kiss Salis Therme	84,6
Taunus Therme	64,4
Therme Erding	62,8

Foto: 123RF

89 % der Originalgröße

Branche/Unternehmen	Score
Friseur und Haarcenter	
Udo Walz	100,0
Garteneinrichtungen	
Rasti	100,0
Gartenmärkte	
Sagaflor	100,0
Dehner	63,8
Kremer	61,0
Gartenpflege	
Floragard	100,0
Klasmann-Deilmann	69,6
Gastronomiebetriebe	
Restaurant Museum	100,0
Tim Raue	96,9
Alex	87,2
Mama Restaurants	80,8
September	75,3
Wonder Waffel	74,8
Sansibar	73,7
Jahreszeiten	71,3
Fernsehturm Alexanderplatz	70,7
Sausalitos	69,9
Schwarzwälder Hof	61,7
Gebäudereinigungs- und Sicherheitsdienste	
Gegenbauer	100,0
Seidel	67,7
Gebäudereinigungsdienste	
Kiefer	100,0
Gebäudetechnik	
Gira Giersiepen	100,0
Rehm Thermal Systems	67,6
Geschenshops	
Nanu Nana	100,0
Geschenkemaxx	94,6
Apart	79,6
Gesichtspflege und Kosmetik	
Mary Kay	100,0
Weleda	87,9
L'Oréal	83,9
Babor	81,8
Beiersdorf	73,9
Interco	70,4
Shiseido	70,3
Caudalie	68,3
Schaebens	65,5
Getränkemärkte	
Trinkgut	100,0
Gold- & Edelmetallhändler	
Goldkonfor	100,0
Golden Gates	88,4
Großhändler	
Vereinigte Papiergroßhandlungen	100,0
Lekkerland	76,4
Hafendienstleister	
HHLA	100,0
Eurogate	89,3
HPA	70,5
Händler für Fahrzeugteile	
Christoph Kroschke	100,0
Christian Winkler	75,8

Branche/Unternehmen	Score
A.-W. Heil & Sohn	71,9
Stahlgruber	70,1
Heimtextilien-/Bettwarenhändler	
Gebr. Sanders	100,0
Herrenbekleidung	
Bugatti	100,0
Baldessarini	97,7
Hörgeräte	
Amplifon	100,0
Becker Hörakustik	62,9
Hotels	
Accor	100,0
Kempinski	99,7
Hilton	99,6
Hyatt	93,4
Radisson	93,1
Holiday Inn/Best Western Event und Kongress	90,7
Marriott	87,7
Best Western	87,5
Prizeotel	83,0
Leonardo	76,7
Crowne Plaza/Intercontinental	66,3
Intercity	61,5
Immobilienmakler	
Savills	100,0
Aengevelt	79,0
Engel & Völkers	66,2
Remax	63,1
Garant	61,4
Von Poll	61,0
Immobilienunternehmen	
Patrizia	100,0
DIC Asset	70,8
ADO	66,4
Industriedienstleister	

Branche/Unternehmen	Score
Currenta	100,0
Industriezulieferer	
ZT Management	100,0
Coroplast	62,6
Infrastrukturbauer	
Bauer	100,0
Evonik	96,0
Ingenieurbüros	
Bertrandt	100,0
Insurtechs	
Clark	100,0
Finance Fox	73,7
IT-Berater	
Sopra Steria	100,0
NTT Data	89,7
Capgemini	81,2
IT-Dienstleister	
Itelligence	100,0
Datev	88,3
Adesso	69,6
IT Gesellschaft für Informationstechnik	69,4
Datagroup IT Services	69,0
BWI	65,9
Bechtle	61,2
IT- und Kommunikationsdienste	
QSC	100,0
Controlware	72,3
Jobportale	
Yourfirm	100,0
Stepstone	96,2
Absolventa	90,3
Kabelanschluss/TV	
Tele Columbus	100,0
Kaufhäuser	
Kaufhof	100,0

Branche/Unternehmen	Score
Karstadt	97,8
KaDeWe	92,6
Woolworth	79,9
Kinos	
Cinemaxx	100,0
Cineplex	80,7
Cinestar	62,3
Kommunale Ver- und Entsorger	
Stadtreinigung Hamburg	100,0
Gelsenwasser	95,6
RWW Rheinisch-Westfälische	90,7
Entsorgungsbetriebe Essen	77,1
Kommunale Versorgungs- und Verkehrsgesellschaften	
Würzburger Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft	100,0
Kommunikationsdienstleister	
Avaya	100,0
Konfessionelle Banken	
Bank im Bistum Essen	100,0
Liga Bank	99,2
Konzert-/Musical-/Eventanbieter	
GTS Eventim	100,0
Kreditkarten	
Mastercard	100,0
American Express	83,7
Kücheneinrichter	
Küche & Co.	100,0
Küchenmöbel	
Blanco Spüle	100,0
Nolte	97,5
Schmidt	91,2
Poggenpohl	77,2
Häcker	69,2
Labordiagnostiker	
Euroimmun	100,0

Blumen im Gewächshaus

Die ersten drei Plätze in der Branche Gartenmärkte gehen in diesem Jahr an Sagaflor, Dehner und Kremer



Foto: 123RF

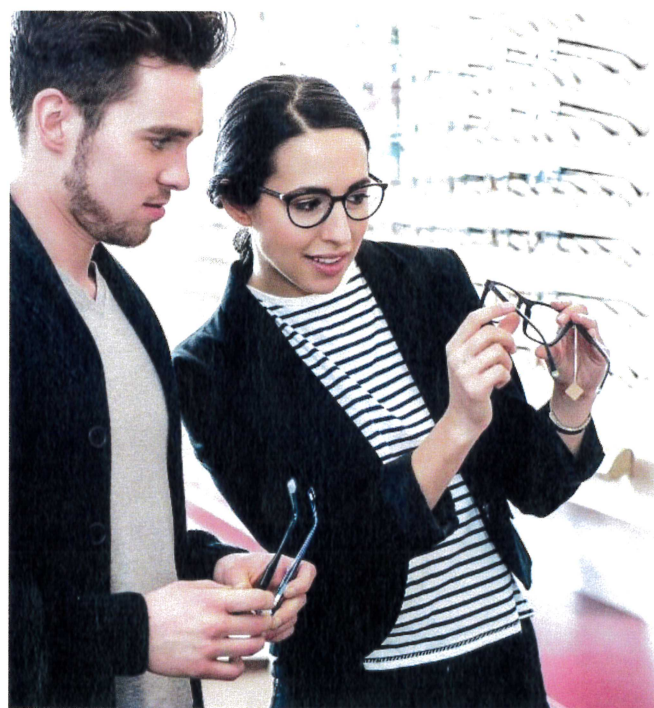
89 % der Originalgröße

Branche/Unternehmen	Score
Synlab	87,8
Landes- und Förderbanken	
Investitionsbank Berlin	100,0
Investitionsbank Schleswig-Holstein	88,5
BayernLB	81,5
Landesbank Hessen-Thüringen	78,5
Helaba	77,7
NRW Bank	74,4
KfW	73,8
NordLB	65,6
LBBW	60,2
Leasinggesellschaften	
Lease Plan	100,0
Lebensmittel und Getränke (Großhändler)	
Transgourmet	100,0
Hawesko	84,2
Chefs Culinar West	72,1
Lebensmittel-Lieferdienste	
Bofrost	100,0
Rewe	91,6
Gourmetfleisch	66,0
Eismann	63,8
Lichttechnik	
Insta	100,0
Lieferservices	
Lieferando	100,0
Domino's Pizza	68,3
Logistikunternehmen	
SSI Schäfer	100,0
Hellmann	96,6
DSV Road	91,2
Müller – Die lila Logistik	84,3
Dachser	83,1
Trans-o-flex	80,3
Schenker	76,5
DB Cargo	60,2
Rhenus	60,1
Maßbekleidung	
Kuhn Maßkonfektion	100,0
Massivhaus-Anbieter	
Town & Country Haus	100,0
Heinz von Heiden	95,8
Helma	94,2
Viebrockhaus	70,9
Matratzen	
Allnatura	100,0
Mineralölhändler	
Wilhelm Hoyer	100,0
Mitfahrzentralen	
Bla Bla Car	100,0
Möbelhäuser (online)	
Home24	100,0
Mobilfunkanbieter	
Vodafone	100,0
Deutsche Telekom	67,2
Mobilitätshilfen-Hersteller	
Otto Bock Health Care	100,0
Mode- und Textilhäuser	
NKD	100,0
R Stores/G Star	96,1

Branche/Unternehmen	Score
Zara	66,0
Breuninger	65,0
Engelbert Strauss	61,5
Modeanbieter	
Deerberg	100,0
Modehändler (online)	
Bonprix	100,0
Mona	68,8
Modelabels	
Drykorn	100,0
Esprit	97,9
Tom Tailor	89,7
Lululemon	84,8
Marc O'Polo	84,7
Lacoste	83,8
Ralph Lauren	83,6
Tommy Hilfiger	81,3
Hollister	79,4
Calvin Klein	76,9
Orsay	72,8
More & More	71,6
Walbusch	70,3
s.Oliver	70,2
Closed	69,8
Van Laack	68,3
Jack & Jones	64,0
Seidensticker	60,4
Musikinstrumentengeschäfte	
Just Music	100,0
Thomann	93,5
Nachhilfeanbieter	
Schülerhilfe	100,0
Erste Nachhilfe	75,3
Mini-Lernkreis	63,0
Netzbetreiber	
Westnetz	100,0
Mitnetz Strom	76,7
50 Hertz	66,8
Öko-Strom-Anbieter	
EWS Schönaue	100,0
Enertrag	99,5
Lichtblick	98,0
Naturstrom	93,5
Hanse Werk Natur	91,8
Optiker	
Fielmann	100,0
Pro Optik	84,9
Apollo	83,2
Die Brille	67,5
Optiker (online)	
Mister Spex	100,0
Brillen.de	68,6
Outdoor- und Freizeitequipment	
Vaude	100,0
Lowa	86,7
Salewa	85,0
Efco	76,6
Mammut	73,3
Jack Wolfskin	72,1
Marmot	67,7
Nordisk	67,2
Riese & Müller	61,7

Branche/Unternehmen	Score
Schuberth Helme	60,7
Outlets	
Wertheim Village	100,0
Ingolstadt Village	80,0
Parfümerien	
Flaconi	100,0
Douglas	98,5
Parkhausbetreiber	
Apcoa Parking	100,0
Partnervermittler (online)	
Parship	100,0
Elite Partner	70,4
Lovepoint	68,0
Neu.de	60,7
Personalberater und -vermittler	
Etengo	100,0
Mypegasus	86,9
Odgers Berndston	82,7
Careforce	79,9
Selecteam	77,4
Heidrick & Struggles	77,0
Studitemps	76,5
Boyden	60,7
Personaldienstleister	
Persona Service	100,0
Pflege- und Hilfsdienste	
Awo	100,0
Pflege Hamburg	84,8
Pflege- und Seniorenheime	

Branche/Unternehmen	Score
Seni Vita Sozial	100,0
Vitalis	99,5
Münchenstift	85,9
Alloheim	83,9
Azurit Rohr	80,8
Diakonie Münster	77,9
Compassio	77,1
Albert Schweitzer Einrichtungen	70,2
Hospital zum Heiligen Geist mit Oberalten-Stift	70,2
Kursana Care	70,0
CAB Caritas Augsburg	66,6
Collegium Augustinum	62,1
Pharmazie und Medizintechnik	
Pluradent	100,0
Phoenix Pharmahandel	88,2
Henry Schein Dental	79,1
McKesson	69,8
Russka	66,1
Alliance Healthcare	63,3
Pkws	
Smart	100,0
Mercedes-Benz	91,0
BMW	90,4
Skoda	87,1
Hyundai	86,6
Porsche	79,3
Audi	75,2



Beratung beim Optiker Spitzenplätze für Fielmann, Pro Optik und Apollo

Foto: Can Stock Photo

89 % der Originalgröße

Branche/Unternehmen	Score
Ford	73,2
Volkswagen	72,7
Nissan	71,7
Toyota	69,3
Volvo	68,3
Lamborghini	65,7
Seat	65,3
Opel	65,1
Peugeot	62,9
Honda	62,2
Fiat	61,6
Mazda	60,3
Portale für Haushaltshilfen	
Book a Tiger	100,0
Helpling	89,0
Betreut.de	77,9
Post- und Kurierdienste	
DHL	100,0
UPS	74,2
General Logistics Systems	62,2
Privatbanken	
BBK Bank	100,0
BNP Paribas	80,1
Santander Consumer Bank	77,8
Targobank	60,0
Private Hochschulen	
HPI Hasso-Plattner-Institut	100,0
SRH Fernhochschule Riedlingen	75,5
FOM Hochschule für Oekonomie	66,3
Rheinische Fachhochschule Köln	66,2
FHDW	61,1
Probiotica	
Actimel	100,0
Yakult	77,0
Activia	67,5
Prüfungsgesellschaften	
Dekra	100,0
Raumausstattungs-geschäfte	
Cortex	100,0
Kibek	70,7
Rechtsdienstleistungen/-anwälte	
Heuking Kühn Lüer Wojtek	100,0
Flightright	85,6
Taylor Wessing	84,3
Janolaw	82,9
Regional- und Nahverkehr	
Münchner Verkehrsgesellschaft	100,0
Freiburger Verkehrsgesellschaft	92,1
S-Bahn Berlin	90,1
Üstra	89,9
Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen	82,5
Verkehrsbetriebe Hamburg Holstein	78,9
Hamburger Hochbahn	76,5
Berliner Verkehrsbetriebe	76,5
RegioBus Hannover	75,9
Dresdner Verkehrsbetriebe	74,9
Kölnener Verkehrs-Betriebe	68,2
S-Bahn Hamburg	66,3
ESWE Verkehrsgesellschaft	66,1

Branche/Unternehmen	Score
Albtal-Verkehrsgesellschaft	65,5
Regionalverkehr Köln	63,3
Regionale Gasversorger	
Mitgas	100,0
Erdgas Südwest	78,0
Reifenhändler	
Radsystem Mosel	100,0
Reifen Müller Hammelburg	85,2
Pneuhage	68,0
Euromaster	66,9
Reifenhändler (online)	
Deiticom	100,0
Reiseportale	
Airbnb	100,0
Expedia	92,9
Holidaycheck	78,2
Booking.com	60,1
Reiseveranstalter	
TUI	100,0
Studiosus	81,6
DER Deutsches Reisebüro	65,7
Schauinsland	63,5
Schiffslinien und -touristik	
Aida	100,0
TUI Cruises	85,7
Hapag-Lloyd	76,3
Nicko	64,3
Schlafzimmermöbel	
Nolte	100,0
Ruf Betten	81,9
Schuhe	
Vans	100,0
Timberland	95,2
Asics	80,4
Sloux	78,2
Meindl	77,5
Gabor	71,4
Tamaris	64,9
Skechers	61,6
Birkenstock	61,2
Schuhhändler	
Deichmann	100,0
Salamander	99,8
Foot Locker	97,0
Görtz	87,2
Service-Dienstleister	
Payback	100,0
IAS	74,5
Sicherheitsdienste	
Prosecur	100,0
FraSec Fraport	95,9
Securitas	94,9
Arndt	84,9
KWS Kiel	77,3
GSE Protect	74,1
Sicherungs- und Warngeräte	
Telenot	100,0
Geze	90,9
Axis	60,5
Smart-Home-Lösungen	
Robert Bosch	100,0
Jäger Direkt	90,3

Branche/Unternehmen	Score
Alexa	88,0
Google Home	87,8
Develo	78,8
Netgear	77,6
Siemens	77,2
Home Kit	66,6
Loxone	64,3
Software für Videosprechstunden	
Sprechstunde Online	100,0
Snapview	75,1
Software- und Hardware-Entwickler	
Mobitix	100,0
Ricoh	69,1
Software-Unternehmen	
SAP	100,0
USU	78,9
Adobe	74,8
Microsoft	67,1
Software	65,6
Solartechnik	
Ikratos	100,0
IBC Solar	71,0
Sonnenschutz	
Weinor	100,0
Sozial-/Gesundheitsunternehmen	
Malteser	100,0
Diakonisches Werk Ennepe-Ruhr	67,2
ASB	64,6
V. Bodelschwingsche Stiftungen Bethel	63,7
Soziale Dienste	
Johanniter	100,0
Uniohilfswerk	64,7
Sparda-Banken	
Sparda-Bank West	100,0
Sparda-Bank Hannover	68,9
Sparda-Bank Hessen	65,1
Sparkassen	
Kreissparkasse Köln	100,0
Nassauische Sparkasse	88,2
Sparkasse Köln Bonn	83,6
Stadtsparkasse München	64,7
Sparkasse Düren	63,9
Sparkasse Regensburg	62,4
Spezialbanken	
DZ Bank	100,0
Bank für Sozialwirtschaft und Förderbank	77,8
Hamburgische Investitions- und Förderbank	76,9
Deutsche Apotheker- und Ärztebank	75,4
Varegold Bank	67,0
Oyak Anker Bank	64,2
European Bank for Financial Services	61,1
Münchener Hypothekenbank	60,1
Spielwarengeschäfte	
My Toys	100,0
Idee & Spiel	85,0
Vedes	81,1
Jako-o	77,1
Sport- und Campingshops (online)	

Branche/Unternehmen	Score
Quiksilver	100,0
Sportgeschäfte	
Intersport	100,0
Decathlon	88,5
Sportlernahrung	
Ironmaxx	100,0
Multipower	60,9
Sprachschulen	
Carl Duisberg	100,0
Berlitz	71,7
Stadtwerke	
Stadtwerke München	100,0
Stadtwerke Tübingen	98,6
Stadtwerke Düsseldorf	96,3
Stadtwerke Osnabrück	88,4
Stadtwerke Halle	85,2
Stadtwerke Bonn	80,8
Stadtwerke Kiel	80,1
Stadtwerke Schweinfurt	76,1
Stadtwerke Neuss SWN	73,0
Stadtwerke Potsdam	72,6
SWU Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm	71,7
Stadtwerke Andernach	71,4
Stadtwerke Bamberg	68,8
Stadtwerke Wesel	67,9
Stadtwerke Münster	67,2
Stadtwerke Bochum	66,7
Stadtwerke Jena	66,0
Stadtwerke Essen	65,7
Stadtwerke Konstanz	65,7
Stadtwerke Schwäbisch Hall	64,1
Stadtwerke Augsburg	62,1
Stadtwerke Lübeck	61,5
Dortmunder Stadtwerke	61,3
Stadtwerke Leipzig	61,3
Steakhäuser	
Block House	100,0
Stellenvermittlungsgesellschaften	
Trenkwalder	100,0
Strom- und Gasnetzbetreiber	
Alliander	100,0
Supermärkte	
Rewe	100,0
Edeka	99,3
Globus	89,6
Kaufland	73,4
Real	60,4
Systemgastronomie	
McDonald's	100,0
Kentucky Fried Chicken	84,9
Jim Block	74,8
Burger King	74,5
Nordsee	62,1
Subway	60,9
Vapiano	60,8
Wienerwald	60,7
Tankstellen	
Shell	100,0
Avia	86,3
Aral	82,7
Technische Dienstleister	
B & O	100,0

Branche/Unternehmen	Score
Steinbeis	95,1
ASM Assembly Systems	87,5
Technische und chemische Produkte (Großhändler)	
Brenntag	100,0
3M	82,1
Albert Reiff	68,1
Albert Berner	64,8
Keller & Kalmbach	60,2
Telekommunikationsanbieter	
Ascom	100,0
Telefónica	91,5
DeTeWe	90,9
AT&T	88,7
M-net	88,2
Ericsson	70,5
Deutsche Glasfaser	62,3
Teppiche und Bodenbeläge	
Gerflor Mipolam	100,0
Project Floors	87,9
Uzin Utz	73,8
Forbo	70,4
Nora Systems	69,8
Vorwerk	60,7
Textil-Einzelhändler	
TJX	100,0
Jeans Fritz	96,1
Zeeman	70,0
Textilvermieter	
Mewa	100,0
Treppenlifte	
Lifta	100,0
Lifton	87,5
Tür- und Fenstertechnik	
Dormakaba	100,0

Branche/Unternehmen	Score
Siegenia-Aubi	88,2
Bayerwald	75,9
BKS	72,3
Velux	68,2
Heroal	66,8
Biffar	61,5
TV-Empfangsanlagen/-Antennen	
Technisat	100,0
Uhren- und Schmuckgeschäfte	
Christ Juwelier	100,0
Wempe	81,6
Bijou Brigitte	63,8
Universalbanken	
Degussa Bank	100,0
Commerzbank	74,1
PSD Bank	66,3
Deutsche Bank	64,5
Unternehmensberater	
Ernst & Young	100,0
Bearing Point	98,7
Accenture	97,1
Bain & Company	94,6
Aurelius	85,2
McKinsey & Company	70,5
Horváth	68,8
Ikor	66,5
Roland Berger	61,4
Vergleichsportale (online)	
Check24	100,0
Verkehrsgastronomie	
Tank & Rast	100,0
Deutsche Raststätten Gruppe	90,3
Vermieter von Maschinen/Geräten	
HKL Baumaschinen	100,0
Vermögensverwalter	

Branche/Unternehmen	Score
Grüner Fisher	100,0
Lupus	90,8
Euro Pentair	85,5
Vonobel	79,9
Consulting Team	75,7
Federated Asset Management	62,1
Versandhändler (online)	
Amazon	100,0
Ebay	70,7
Versicherungen	
Signal Iduna	100,0
Versicherungsmakler	
Schunck	100,0
Aon	82,2
Südvers/Eiffe & Moos	79,0
Blau Direkt	68,5
BDAE	67,1
Haase	66,1
Tecis	61,5
Volks- und Raiffeisenbanken	
Frankfurter Volksbank	100,0
Raiffeisen-Volksbank Aulrich	96,8
Volksbank RheinAhrEifel	90,6
VR Bank Enz plus	85,2
Volksbank Krefeld	84,2
Volksbank Dreieich	81,8
Volksbank Niederrhein	78,6
Volksbank Eifel	77,9
Wiesbadener Volksbank	76,1
Volksbank Bigge-Lenne	76,0
Volksbank Raiffeisenbank Rosenheim-Chiemsee	75,4
Berliner Volksbank	74,7
Volksbank Sauerland	71,0
VR Bank Fulda	70,7
VR Bank Rhein-Sieg	70,7
Volksbank Bielefeld-Gütersloh	68,9
VerbundVolksbank OWL	68,6
Volksbank Lüneburger Heide	68,1
Volksbank Aschaffenburg	66,3
Volksbank Friedrichshafen- Tettang	66,1
Volksbank im Bergischen Land	65,3
Volksbank an der Niers	64,8
Volksbank Erft	64,5
Volksbank Hameln-Stadthagen	63,6
VR Bank Rhein-Mosel	63,6
Volksbank Olpe-Wenden- Drolshagen	63,5
Volksbank Brilon-Büren- Salzkotten	63,1
VR Bank HessenLand	62,1
Volksbank Karlsruhe	61,8
Volksbank Kassel Göttingen	61,6
Volksbank in Schaumburg	60,7
Volksbank Lübbecke Land	60,7
Westerwald Bank	60,3
Volks- und Raiffeisenbank	60,3
Wärme- und Kältetechnik	
Viessmann	100,0
Clage	75,2
Vaillant	71,0

Branche/Unternehmen	Score
Stiebel Eltron	68,5
Buderus	61,6
Weinhändler	
Mövenpick	100,0
Wein Wolff	99,0
Belvini	91,6
Getränke Mehl	88,5
Vom Fass	73,7
Pallhuber	61,3
Weiterbildungsanbieter	
IBB Schulbildung	100,0
IFB Institut für Fremdsprachen-Berufe	93,9
BSA Akademie	79,9
WBS Training	64,2
Werkzeuge und Geräte	
Francotyp Postalia	100,0
Stihl	87,4
Gedore	75,3
Leser	70,1
Mapal	70,1
Festool	68,6
Metabo	66,2
Makita	62,2
Wirtschaftsprüfer/Steuerberater	
PricewaterhouseCoopers	100,0
Ebner Stolz Mönning Bachem	87,5
BBV Beratungsdienst	70,1
Ecovis	61,4
KPMG	61,3
Wohnungsunternehmen	
Vonovia	100,0
Wohnbau	60,9
Wohnwagen und Reisemobile	
Fendt Caravan	100,0
Concorde	90,4
Carado	90,2
Knaus Tabbert	85,7
Büstrner	84,7
Carthago	83,8
Detheffs	83,1
Phoenix	77,4
Frankia	73,2
Morelo	69,9
Hymmer	66,2
Truma	63,7
Gleiver Vans	61,9
Zahlungsdienstleister	
Worldline	100,0
Zeitarbeitsvermittler	
Franz & Wach Personalservice	100,0
Akut Medizinische Personallogistik	77,2
I.K. Hofmann	66,6
Zoogeschäfte	
Das Futterhaus	100,0

Quelle: IMWF (2021);
die Tabelle enthält nur Unternehmen und Marken,
die in der Gesamtwertung mindestens 60 Punkte
erreicht haben; sie erhalten die Auszeichnung
„Exzellente Kundenberatung“;
Branchensieger = grau eingefärbt



Call-Center
Erreichbarkeit und
Servicequalität
ist den Kunden
besonders wichtig

Foto: Adobe Stock