



Kundengespräch
Über 75 Prozent der Deutschen wünschen sich eine qualifizierte Beratung



Studie

Guter Draht

20 000 Unternehmen aus über 80 Branchen im Test – welche Unternehmen in Deutschland für eine **exzellente Kundenberatung** stehen

Wie kann ich Ihnen helfen?“ So manchen Kunden vergeht bei dieser Frage die Lust aufs Shoppen. Auch fühlen sich viele unwohl, wenn sie beim Stöbern unter der Beobachtung des Verkäufers stehen. Dann gibt es wiederum Kunden, die genau wissen, was sie möchten – aber trotzdem nach Beratung fragen. Sie haben vorher im Internet recherchiert und wollen nun eine Bestätigung ihrer

bereits gefassten Entscheidung. Und dann sind da noch diejenigen, die den Laden mit vagen Vorstellungen betreten und sich 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

nach wie vor die persönliche Beratung. Umfragen zeigen: Gerade bei größeren Anschaffungen legen mehr als drei Viertel der Deutschen besonderen Wert auf eine qualifizierte Beratung. DEUTSCHLAND TEST zeigt in dieser Studie, welche Unternehmen diesem Anspruch aus Sicht der Verbraucher am besten gerecht werden. ■

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. Basis waren Zehntausende Online-Nachrichten und mehrere Millionen Social-Media-Quellen. Nicht erfasst wurden Seiten oder Inhalte, die sich hinter einer Bezahlschranke oder in einem zugriffsgeschützten Bereich befinden. Voraussetzung war außerdem eine deutsche oder deutschsprachige Domain.

Anschließend wurden die Daten mithilfe künstlicher Intelligenz – sogenannter neuronaler Netze – analysiert. Dabei wurden die Textfragmente in drei Schritten mit Informationen angereichert: Welche Marke wurde erwähnt? Welches Thema wurde besprochen? Welche Tonalität wies das Textfragment auf?

Zur Berechnung der Punktwerte wurden für jedes Unternehmen und jeden Eventtyp (Kunden-

beratung, Service, Vertrauen und Kundenzufriedenheit) 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 beziehungsweise eine Marke ist, desto stärker wirkt sich die Tonalität aus, also ob die Kommunikation überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist. Die vier Eventtypen wurden mit je 25 Prozent gewichtet.

Die Auszeichnung „Exzellente Kundenberatung“ wurde anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben. Die Berechnung des Punktwerts erfolgte branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzte damit die Benchmark für alle anderen untersuchten Unter-

nehmen und Marken innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhielten diejenigen Unternehmen und Marken, die mindestens 60 Punkte in der Gesamtwertung erreicht haben. Für die Studie konnten gut 800 000 Nennungen zu rund 20 000 Unternehmen ausgewertet werden (von Dezember 2022 bis November 2023).

Gut, besser, ausgezeichnet.

DEUTSCHLAND TEST untersucht Produkte und Dienstleistungen aus allen Lebenswelten nach wissenschaftlichen Methoden. Ausführliche Ergebnisberichte und spannende Artikel helfen Ihnen dabei, Kaufentscheidungen klar und informiert zu treffen. Besuchen Sie uns auf deutschlandtest.de und erfahren Sie mehr über unsere Tests und Auswertungen.



SCAN ME

Die Testsieger nach Branchen

Branche/Unternehmen	Punkte
Apotheken-Kooperationen	
LINDA Apotheke	100,0
easyApotheke	97,6
Guten Tag Apotheke	95,4
Autobanken	
Mobilize Financial Services	100,0
Toyota Financial Services	99,3
Volkswagen Financial Services	97,6
Ford Bank	96,4
Autoglasreparatur	
junited AUTOGLAS	100,0
Wintec Autoglas	98,9
Carglass	96,8
Autohändler	
Herbrand	100,0
Scherer	99,6
LUEG	99,5
Wellergruppe	96,2
Sorg Gruppe	94,3
Fischer Automobile	93,6
Tiemeyer Gruppe	91,8
Auto-Scholz	90,1
B&K	88,7
ROSIER	88,3

Branche/Unternehmen	Punkte
Autoservice	
EUROMASTER	100,0
pitstop	99,6
ATU	98,3
Autovermieter	
SIXT	100,0
Europcar	97,4
Avis	96,2
Hertz	95,9
Bäckereien	
Bäckerei Pappert	100,0
Schäfer Dein Bäcker	98,6
Junge Die Bäckerei	97,4
Der Beck	96,3
Wiener Feinbäcker Heberer	96,0
Backstube Wünsche	95,1
Baufinanzierer	
creditweb	100,0
Dr. Klein	98,4
Interhyp	97,9
Baumärkte	
BAUHAUS	100,0
toom Baumarkt	98,3
hagebau	96,4

Branche/Unternehmen	Punkte
OBI	96,1
BAUKING	95,8
Globus Baumarkt	95,5
Bausparkassen	
Wüstenrot Bausparkasse	100,0
Debeka Bausparkasse	99,7
ALTE LEIPZIGER Bauspar	99,1
BHW Bausparkasse	98,6
BKM Bausparkasse Mainz	97,3
Bauunternehmen	
Max Bögl	100,0
Implenia	98,5
STRABAG	97,3
HOCHTIEF	95,4
Buchhändler	
Thalia	100,0
Hugendubel	97,3
OSIANDER	95,6
Campingausstatter	
Fritz Berger	100,0
Camping Wagner	95,4
Globetrotter	92,6
Caterer	
EUREST	100,0

Branche/Unternehmen	Punkte
Aramark	99,4
Sander	99,0
Sodexo	97,4
L & D	95,8
Depotbanken	
CACEIS Bank	100,0
onvista bank	98,2
DekaBank	93,2
Deutsche WertpapierService Bank	88,4
Digital-Marketing-Agenturen	
dotSource	100,0
Valtech	97,4
Überall	95,3
Direktbanken	
comdirect	100,0
norisbank	98,9
ING	95,7
1822direkt	91,6
Direktversicherer	
CosmosDirekt	100,0
Sparkassen Direktversicherung	97,8
HUK24	96,4
GVV Direkt	94,7
AdmiralDirekt	93,5



Beratungsgespräch
In dieser Studie kamen gut 20 000 Unternehmen und Marken auf den Prüfstand

Branche/Unternehmen	Punkte
DECATHLON	95,6
SPORT 2000	94,8
Stadtwerke	
Stadtwerke Bielefeld	100,0
Stadtwerke Gütersloh	95,9
Stadtwerke Kiel	95,2
Dortmunder Stadtwerke	94,4
Stadtwerke Düsseldorf	93,7
Stadtwerke Schwäbisch Hall	93,5
Stadtwerke Troisdorf	93,2
Stadtwerke Lüdenscheid	91,3
Enercity (Stadtwerke Hannover)	90,6
Stadtwerk am See	90,5
Stadtwerke Schwerin	90,4
Stadtwerke Münster	90,1
Stadtwerke München	90,0
Stadtwerke Bonn	89,2
Stadtwerke Jena	88,3
Technische Dienstleister	
SPIE	100,0
B&O Gruppe	99,7
Formel D	95,8
Vossloh	93,9
Telekommunikationsanbieter	
1&1	100,0
M-net	99,7
Telefónica	99,5
Deutsche Telekom	98,5
Plusnet	97,3
Vodafone	96,1
Freenet	95,8
Deutsche Glasfaser	95,2
Textilvermieter	
MEWA	100,0
CWS	97,4
DBL Deutsche Berufskleider-Leasing	95,7
Treppenlifte	
Lifta	100,0
TK Home Solutions	98,2
Garaventa Treppenlift	96,9
Tür- & Fenstertechnik	
JELD-WEN	100,0
Roto	98,5

Branche/Unternehmen	Punkte
Schüco	98,1
GEALAN	97,4
WERU	96,3
Universalbanken	
Deutsche Bank	100,0
Hanseatic Bank	98,9
TARGOBANK	96,7
Santander Bank	96,3
BBBank	94,2
Postbank	86,8
Commerzbank	86,1
GLS Bank	85,8
HypoVereinsbank	85,0
Unternehmensberater	
INVERTO	100,0
Information Services Group	99,9
BearingPoint	98,2
Targens	97,4
Mercer	96,7
Simon-Kucher	96,5
Accenture	96,2
Seibert Media	95,3
MARVECS	94,6
ARZ Haan	94,5
BCG Boston Consulting Group	94,4
McKinsey & Company	94,1
Kearney	94,0
Publicis Sapient	93,2
Roland Berger	92,3
Experian	91,6
4flow	91,2
Kerkhoff Group	90,3
Vergleichsportale	
CHECK24	100,0
Verivox	97,6
idealo	95,0
Vermieter von Maschinen & Geräten	
HKL Baumaschinen	100,0
Carl Beuthhauser Baumaschinen	98,4
Boels	96,3
Vermögensverwalter	
DWS	100,0
Source For Alpha	99,1

Branche/Unternehmen	Punkte
Plutos Vermögensverwaltung	98,2
Rothschild & Co	97,4
Schroders	97,1
MEAG	96,8
Flossbach von Storch	95,6
Versicherer	
Allianz	100,0
VOLKSWOHL BUND	99,3
Die Continentale	99,1
LVM Versicherung	98,4
WWK	97,7
Provinzial	97,5
LV 1871	97,2
IDEAL Versicherung	96,3
Gothaer	95,6
Munich RE	95,5
Zurich	95,4
Helvetia	95,1
ADVOCARD	95,0
HDI	94,2
DKV	93,3
DEVK	92,6
Uelzener	92,2
SIGNAL IDUNA	91,3
AXA	90,9
R+V	90,8
ERGO	90,7
ALTE LEIPZIGER	90,6
Generali	89,9
VHV Versicherungen	89,7
die Bayerische	89,6
HUK-COBURG	89,3
ARAG	89,2
VGH Versicherungen	88,9
SV Sparkassenversicherung	87,9
Barmenia	87,1
INTER Versicherungsgruppe	86,9
HALLESCHER	86,3
uniVersa	85,7
Versicherungsmakler	
Aon	100,0
MRH TROWE	91,4
Funk Gruppe	88,5
Marsh	81,4
FidesSecur	77,8
ARTUS GRUPPE	72,4
Schunck Group	72,3
Ecclesia Versicherungsdienst	70,4
Versicherungsvertreter	
BDAE	100,0
Horbach	81,2
LORENZ Expertengruppe	62,5
Volks- & Raiffeisenbanken	
VR Bank RheinAhrEifel	100,0
Frankfurter Volksbank Rhein/Main	99,7
Volksbank in Südwestfalen	99,4

Branche/Unternehmen	Punkte
Märkische Bank	97,2
VerbundVolksbank OWL	96,1
Berliner Volksbank	95,7
Volksbank Dresden-Bautzen	95,1
Volksbank Sauerland	92,1
VR Bank Westküste	91,3
Genossenschaftsbank Unterallgäu	91,3
Volksbank Münsterland Nord	90,9
Volksbank Lahr	90,7
Volksbank Hameln-Stadthagen	90,1
VR Bank in Holstein	89,7
Raiffeisen-Volksbank Aurich	88,1
Volksbank Hellweg	87,9
Volksbank Eifel	87,5
VR Bank Fulda	84,5
Mainzer Volksbank MVB	82,3
VR Bank HessenLand	82,2
VR-Bank Schleswig-Mittelholstein	79,8
Westerwald Bank	79,5
Wiesbadener Volksbank	78,0
Dortmunder Volksbank	75,5
Wärme- & Kältetechnik	
Buderus	100,0
STIEBEL ELTRON	98,3
Vaillant	97,9
mobheat	94,1
Weiterbildungsanbieter	
ILS	100,0
IFB Institut für Fremdsprachen-Berufe	98,8
IBB Institut für Berufliche Bildung	98,0
Haufe Akademie	96,2
Wirtschaftsprüfer & Steuerberater	
PwC	100,0
Deloitte	96,4
BDO	95,8
KPMG	93,5
EY Ernst & Young	91,9
Wohnungsunternehmen	
GWH Wohnungsgesellschaft	100,0
Vonovia	97,9
HOWOGE	95,7
Deutsche Wohnen	94,5
Zoogeschäfte	
DAS FUTTERHAUS	100,0
Fressnapf	98,1
egesa-zooauf	96,3

Quelle: IMWF (2024); die Tabelle enthält nur Unternehmen/Marken, die mindestens 60 Punkte erreicht haben und in allen Dimensionen eine positive oder neutrale Tonalität haben; Grau = Branchensieger (100 Punkte)