



Kundengespräch
Über 75 Prozent der Deutschen wünschen sich bei größeren Anschaffungen eine qualifizierte Beratung



Studie „Kundenberatung“

Gute Verbindung

20 000 Unternehmen aus mehr als 180 Branchen im Test – welche Unternehmen in Deutschland für eine **besonders hohe Beratungsqualität** 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 Bestä-

tigung ihrer bereits gefassten Entscheidung. Und dann sind da noch diejenigen, die den Laden mit 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 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 nachkommen. ■

THORSTEN JACOBS

Foto: Adobe Stock

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 wird erwähnt? Welches Thema wird besprochen? Welche Tonalität weist das Textfragment auf? Für die Studie konnten gut 1,7 Millionen Nennungen zu rund 20 000 Unternehmen ausgewertet werden (von November 2021 bis Oktober 2022).

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

denberatung, 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 beziehungsweise eine Marke ist, desto stärker wirkt sich die Tonalität aus, also ob die Kommunikation überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist.

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 Unternehmen und Marken innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen und Marken, die mindestens 60 Punkte in der Gesamtwertung erreicht haben.

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](https://www.deutschlandtest.de) und erfahren Sie mehr über unsere Tests und Auswertungen.



SCAN ME

Die Testsieger nach Branchen

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---|--------|
| Abrechnungsdienstleister | |
| opta data | 100,0 |
| DDG Deutsches Dienstleistungszentrum für das Gesundheitswesen | 94,4 |
| ista | 79,2 |
| Agrarprodukte (Großhändler) | |
| BayWa | 100,0 |
| AGRAVIS Raiffeisen | 69,8 |
| Anti-Viren-Software | |
| Kaspersky Lab | 100,0 |
| McAfee | 97,2 |
| Bitdefender | 96,2 |
| Avast | 70,7 |
| ESET | 65,2 |
| Apotheken | |
| LINDA Apotheke | 100,0 |
| Audiogeräte | |
| Sennheiser | 100,0 |
| Bose | 71,6 |
| beyerdynamic | 66,1 |
| Autobanken | |
| Mercedes-Benz Bank | 100,0 |
| Bank11 | 66,3 |
| Volkswagen Bank | 62,6 |
| Autobörsen | |
| AutoScout24 | 100,0 |
| AUTO1.com | 85,7 |
| Autohändler | |
| Autohaus Jacob Fleischhauer | 100,0 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---|--------|
| Automobilzubehör | |
| Motul | 100,0 |
| Liqui Moly | 95,0 |
| SONAX | 93,7 |
| Caramba | 82,3 |
| Castrol | 76,6 |
| BORBET | 67,8 |
| Brembo | 63,9 |
| Autovermieter | |
| SIXT | 100,0 |
| Avis | 85,5 |
| Europcar | 80,0 |
| Autowerkstätten | |
| pitstop | 100,0 |
| Bosch Car Service | 66,2 |
| Babynahrung | |
| HIPP | 100,0 |
| Bäckereien, Confiterien & Konditoreien | |
| Schäfer Dein Bäcker | 100,0 |
| Hussel | 97,6 |
| Kamps | 88,1 |
| Bad & Sanitär | |
| GROHE | 100,0 |
| Geberit | 97,2 |
| Bahnen | |
| Deutsche Bahn | 100,0 |
| Barrierefreiheit | |
| Flexo-Handlaufsysteme | 100,0 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---|--------|
| Bastelbedarf | |
| idee. Creativmarkt | 100,0 |
| efco | 67,8 |
| Batterien | |
| Energizer | 100,0 |
| DURACELL | 65,7 |
| Baufinanzierer | |
| Interhyp | 100,0 |
| creditweb | 85,0 |
| Baumärkte | |
| BAUHAUS | 100,0 |
| HORNACH | 98,9 |
| OBI | 91,9 |
| Globus Baumarkt | 90,7 |
| hagebau | 70,9 |
| toom Baumarkt | 67,9 |
| Bausparkassen | |
| Debeka Bausparkasse | 100,0 |
| LBS Südwest | 72,1 |
| Bausparkasse Schwäbisch Hall | 70,7 |
| Wüstenrot Bausparkasse | 70,4 |
| LBS Bausparkasse Schleswig-Holstein-Hamburg | 66,9 |
| BHW Bausparkasse | 60,6 |
| Baustoffe & Bauzubehör (Großhändler) | |
| Reisser | 100,0 |
| Würth Industrie Service | 77,7 |
| TRAUCO | 66,1 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Baustoffe & Bauzubehör (Hersteller) | |
| Holcim | 100,0 |
| Dyckerhoff | 90,0 |
| ARDEX | 84,4 |
| Knauf Gruppe | 79,7 |
| remmers | 71,1 |
| fischer | 70,3 |
| Bauunternehmen | |
| Implenia | 100,0 |
| OTTO WULFF | 60,5 |
| Bildungsdienstleister | |
| TTS | 100,0 |
| Provadis | 69,8 |
| SRH Schulen | 65,5 |
| Bio- & Naturkost | |
| GEPA | 100,0 |
| Branchen- & Spezialsoftware | |
| USU Software | 100,0 |
| Brot & Backwaren | |
| RUF | 100,0 |
| Buchhändler | |
| Thalia | 100,0 |
| Hugendubel | 83,1 |
| Büroartikel | |
| tesa | 100,0 |
| Antalis | 85,2 |
| Bürobedarfshändler (online) | |
| Schäfer Shop | 100,0 |



| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---|--------|
| Call-Center-Betreiber | |
| Teleperformance | 100,0 |
| Carsharing-Anbieter | |
| cambio | 100,0 |
| stadtmobil CarSharing | 63,5 |
| Catering & Lebensmittellieferung | |
| Aramark | 100,0 |
| L&D | 63,3 |
| Cloud-Infrastruktur & Hosting | |
| Amazon Web Services (AWS) | 100,0 |
| Equinix | 64,2 |
| Cloud-Security | |
| retarus | 100,0 |
| Veeam Software Group | 82,8 |
| Acronis | 81,5 |
| Dropbox | 72,7 |
| Cloud-Plattformen | |
| ServiceNow | 100,0 |
| Cloud-Services-Anbieter | |
| GTT Communications | 100,0 |
| DATAGROUP | 88,6 |
| Cloud-Storage | |
| Qumulo | 100,0 |
| NetApp | 84,3 |
| Convenience-Shops & Kioske | |
| Valora | 100,0 |
| Dachziegel & Dachzubehör | |
| Klöber | 100,0 |
| Depotbanken | |
| Deutsche WertpapierService Bank | 100,0 |
| Onvista Bank | 77,8 |
| Direktbanken | |
| comdirect | 100,0 |
| ING | 90,2 |
| norisbank | 83,5 |
| 1822direkt | 70,0 |
| Direktversicherer | |
| Sparkassen Direktversicherung | 100,0 |
| HUK24 | 84,3 |
| Discounter | |
| Lidl | 100,0 |
| NORMA | 71,9 |
| PENNY | 68,3 |
| ALDI SÜD | 60,6 |
| Druckdienstleister | |
| Bundesdruckerei | 100,0 |
| Druckerhersteller | |
| Xerox | 100,0 |
| Printronix | 85,2 |
| Einkaufszentren | |
| RUHR PARK | 100,0 |
| Limbecker Platz Essen | 79,4 |
| RING CENTER Dormagen | 72,6 |
| Einrichtungsgeschäfte | |
| XXXLutz | 100,0 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| IKEA | 98,3 |
| porta Möbel | 72,3 |
| OSTERMANN | 66,5 |
| Opti-Wohnwelt | 64,7 |
| Elektrofachgeschäfte | |
| MediaMarkt | 100,0 |
| EURONICS | 97,4 |
| Saturn | 80,7 |
| expert | 75,4 |
| Elektronik-Großhändler | |
| Ingram Micro | 100,0 |
| Rutronik | 87,3 |
| Sonepar | 79,0 |
| Elektronikhändler (online) | |
| Conrad Electronic | 100,0 |
| Elektronische Bauteile | |
| Infineon Technologies | 100,0 |
| Balluff | 96,2 |
| KOSTAL | 92,8 |
| Würth Elektronik | 92,0 |
| WAGO | 87,3 |
| Rittal | 84,2 |
| Phoenix Contact | 81,1 |
| ODU | 79,3 |
| Rosenberger | 79,1 |
| Hochfrequenztechnik | |
| HARTING | 69,0 |
| NXP Semiconductors | 66,5 |
| Schmersal | 65,7 |
| AEG Power Solutions | 63,6 |
| Elektrotechnikanbieter | |
| Hitachi | 100,0 |
| Theben | 85,0 |
| Avnet Silica | 62,3 |
| Busch-Jaeger | 60,3 |
| Energiedienstleister | |
| Deutsche Energie-Agentur | 100,0 |
| Techem | 78,7 |
| SPIE | 76,1 |
| Entsorgungs- & Recyclingunternehmen | |
| Umicore | 100,0 |
| Veolia Umweltservice | 99,0 |
| REMONDIS | 90,3 |
| PreZero | 86,7 |
| Facility-Manager | |
| WISAG Facility Service Holding | 100,0 |
| All Service Gebäudedienste | 69,3 |
| Fahrradhändler | |
| Sport Import | 100,0 |
| Lucky Bike | 99,0 |
| Fahrrad XXL | 90,5 |
| Fahrradzubehör | |
| Schwalbe | 100,0 |
| SRAM | 88,6 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Fahrzeugteile (Händler) | |
| STAHLGRUBER | 100,0 |
| Christian Winkler | 89,9 |
| Farben & Lacke | |
| Caparol | 100,0 |
| Feinmechanik- & Optikanbieter | |
| JENOPTIK | 100,0 |
| ZEISS | 61,9 |
| STEMMER IMAGING | 61,6 |
| Fertig- & Massivhausanbieter | |
| FingerHaus | 100,0 |
| WeberHaus | 73,3 |
| BIEN-ZENKER | 73,0 |
| HELMA Eigenheimbau | 72,1 |
| Fingerhut Haus | 67,4 |
| Heinz von Heiden | 64,7 |
| Viebrockhaus | 60,7 |
| Finanz- & Anlageberatung | |
| VZ VermögensZentrum | 100,0 |
| compexx Finanz | 85,7 |
| FORMAXX | 79,6 |
| SIGNAL IDUNA | |
| Asset Management | 70,1 |
| Finanzberater | |
| Capitell | |
| Vermögens-Management | 100,0 |
| Finanzdienstleister | |
| Wüstenrot & Württembergische | 100,0 |
| Volkswagen Financial Services | 92,7 |
| Neffonds | 80,8 |
| Finanzsoftware | |
| DATEV | 100,0 |
| SHS Viveon | 84,5 |
| FIGO | 72,9 |
| PAYONE | 71,5 |
| Finanzvertriebe | |
| Deutsche Vermögensberatung (DVAG) | 100,0 |
| MLP | 69,3 |
| dbfp Deutsche Beratungs-gesellschaft für Finanzplanung | 62,1 |
| Fintechs | |
| Solarisbank | 100,0 |
| Hypoport | 94,3 |
| JDC Group | 89,3 |
| auxmoney | 87,9 |
| Scalable Capital | 87,7 |
| Vivid Money | 82,9 |
| fino | 74,8 |
| Fitnessstudios | |
| LifeStyle Fitness | 100,0 |
| Lucky Bike | 99,8 |
| clever fit | 96,8 |
| EASYFITNESS | 96,8 |
| McFIT | 75,4 |
| Bodystreet | 67,2 |
| beneFit Fitness | 62,5 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Fluggesellschaften | |
| Lufthansa | 100,0 |
| Emirates | 92,6 |
| Air France | 91,8 |
| KLM Royal Dutch Airlines | 86,6 |
| Fondsanlagegesellschaften | |
| DJE Kapital | 100,0 |
| Aramea Asset Management | 71,2 |
| Union Investment | 70,7 |
| FINUM.Private Finance | 68,8 |
| Acatis Investment | 65,0 |
| Förderungsmanagement & Bonitätsprüfung | |
| EOS Gruppe | 100,0 |
| Crif | 91,5 |
| Creditreform | 76,8 |
| Fotoprodukte | |
| GEWE | 100,0 |
| pixum.de | 88,7 |
| Gartenmärkte | |
| Dinger's | 100,0 |
| Dehner Garten-Center | 95,5 |
| Gebäudereinigungs- & Sicherheitsdienste | |
| G&S Gebäude- und Sicherheitsservice | 100,0 |
| Kiefer | 85,5 |
| Argus Dienstleistungen | 69,7 |
| Gesetzliche Krankenversicherungen | |
| VIACTIV Krankenkasse | 100,0 |
| TK Die Techniker | 95,5 |
| BKK Pfalz | 94,6 |
| DAK-Gesundheit | 92,1 |
| AOK PLUS | 92,1 |
| IKK classic | 91,4 |
| AOK Nordost | 91,3 |
| BARMER | 91,0 |
| AOK Rheinland/Hamburg | 91,0 |
| IKK Südwest | 90,6 |
| AOK Niedersachsen | 90,2 |
| AOK Nordwest | 89,1 |
| AOK Bayern | 88,3 |
| mhplus Krankenkasse | 87,4 |
| SBK Siemens-Betriebskrankenkasse | 87,1 |
| BIG direkt gesund | 87,0 |
| R+V BKK | 87,0 |
| AOK Rheinland-Pfalz/Saarland | 86,6 |
| Bahn-BKK | 85,7 |
| AOK Baden-Württemberg | 85,6 |
| BKK VBU | 85,0 |
| BKK Gildemeister Seidensticker | 84,9 |
| Heimat Krankenkasse | 84,6 |
| IKK Gesund Plus | 84,5 |
| AOK Hessen | 84,3 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--------------------------------------|--------|
| Audi BKK | 82,8 |
| Bergische Krankenkasse | 82,2 |
| AOK Sachsen-Anhalt | 82,0 |
| pronova BKK | 81,4 |
| BKK firmus | 80,9 |
| Novitas BKK | 80,8 |
| BKK24 | 80,1 |
| BKK Linde | 76,8 |
| Mobil Krankenkasse | 76,2 |
| SECURVITA Krankenkasse | 70,6 |
| HEK – Hanseatische Krankenkasse | 69,5 |
| Knappschaft Bahn See | 69,3 |
| Gold- & Edelmetallhändler | |
| Golden Gates Edelmetalle | 100,0 |
| Auvesta Edelmetalle | 79,9 |
| Hardware-Hersteller | |
| Snom Technology | 100,0 |
| Congatec | 75,5 |
| Fluke | 69,8 |
| Haushaltsartikel | |
| Tupperware | 100,0 |
| Sodastream | 95,8 |
| HAILO | 95,7 |
| BRITA | 90,7 |
| Leifheit | 87,3 |
| Haushaltselektrogeräte | |
| Siemens | 100,0 |
| Bosch | 88,5 |
| Miele | 77,1 |
| Vorwerk | 61,5 |
| Heimdekoration | |
| Butlers | 100,0 |
| Hörgeräte | |
| GEERS | 100,0 |
| Hotels | |
| Accor Hotel Gruppe | 100,0 |
| Hyatt | 93,0 |
| Marriott Hotels | 86,3 |
| Best Western Hotels & Resorts | 73,6 |
| Holiday Inn | |
| Hotels & Resorts | 68,0 |
| Lindner Hotels & Resorts | 61,7 |
| Radisson | 61,3 |
| HR-Software | |
| Haufe Gruppe | 100,0 |
| Personio | 72,9 |
| ATOSS Software | 68,1 |
| Immobilienmakler | |
| RE/MAX | 100,0 |
| von Poll Immobilien | 78,4 |
| PlanetHome | 63,2 |
| Savills | 61,3 |
| Colliers International | 61,2 |
| Immobilienunternehmen | |
| Alstria Office Reit | 100,0 |
| DIC Asset | 80,1 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---|--------|
| PATRIZIA | 71,9 |
| Immobilienverrentung | |
| DEGIV – Die Gesellschaft für Immobilienverrentung | 100,0 |
| Deutsche Leibrenten Grundbesitz | 88,6 |
| Engel & Völkers Liquidhome | 70,0 |
| Infrastrukturbauer | |
| STRABAG | 100,0 |
| Ingenieurbüros & -dienstleister | |
| Bertrandt | 100,0 |
| FEV | 97,4 |
| Bilfinger | 69,5 |
| Arcadis | 64,6 |
| Insurtechs | |
| CLARK | 100,0 |
| Getsafe | 72,8 |
| wefox | 71,7 |
| IT-Berater | |
| DXC Technology | 100,0 |
| adesso | 99,1 |
| Devoteam | 88,0 |
| Allgeier | 87,9 |
| Arvato Systems | 85,1 |
| Valantic | 84,8 |
| Sycor | 84,3 |
| Materna | 77,1 |
| Bearingpoint Software Solutions | 74,6 |
| All for One Group | 74,1 |
| Sopra Steria | 74,0 |
| T-Systems | 73,1 |
| Expleo | 72,0 |
| Capgemini | 70,1 |
| Orbis | 69,8 |
| Wipro | 67,7 |
| CGI | 61,6 |
| CONET Technologies Holding | 61,4 |
| cbs Corporate Business Solutions | 60,9 |
| IT-Dienstleister | |
| NTT Data | 100,0 |
| Cognizant Technology Solutions | 60,5 |
| IT-Lösungen für die Bauindustrie | |
| PDS | 100,0 |
| Nemetschek | 92,3 |
| Ansys | 87,3 |
| Allplan | 67,0 |
| IT-Security-Dienstleister | |
| Hisolutions | 100,0 |
| Infinigate Holding | 85,2 |
| IT-Systemhäuser | |
| Controlware | |
| Kommunikationssysteme | 100,0 |
| Bechtle | 79,7 |
| BWI Informationstechnik | 74,5 |



Kundenvertrauen
Beim Thema Gesundheit ist hohe Fachkompetenz gefragt

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---|--------|
| Jobportale | |
| Stepstone | 100,0 |
| Honeypot | 69,4 |
| Kaufhäuser | |
| Kaufhaus des Westens (KaDeWe) | 100,0 |
| WASGAU | 78,8 |
| Kinos | |
| Cineplex | 100,0 |
| CineStar | 93,3 |
| Cinemaxx | 75,0 |
| Kochboxen | |
| HelloFresh | 100,0 |
| Konfessionelle Banken | |
| DKM Darlehnskasse Münster | 100,0 |
| Kreditbanken | |
| Creditplus Bank | 100,0 |
| Kreditkarten | |
| Visa | 100,0 |
| American Express | 87,7 |
| Mastercard | 67,4 |
| Küchenbedarf | |
| WMF | 100,0 |
| Fissler | 73,9 |
| Küchenprofi | 65,5 |
| ZWILLING J.A. Henckels | 60,8 |
| Küchenmöbel | |
| Franke | 100,0 |
| Nolte Küchen | 97,9 |
| nobilis | 90,6 |
| Schmidt Küchen | 88,9 |
| Kurier-, Express- & Paketdienstleister | |
| Deutsche Post DHL | 100,0 |
| UPS | 97,4 |
| FedEx | 76,4 |
| Labordiagnostiker | |
| Synlab International | 100,0 |
| Landes- & Förderbanken | |
| KfW Bank | 100,0 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Leasinggesellschaften | |
| LBBW Landesbank Baden-Württemberg | 86,3 |
| Nord/LB Norddeutsche Landesbank | 63,0 |
| Lebensmittel & Getränke (Großhändler) | |
| Arval | 100,0 |
| abcfinance | 75,3 |
| Lebensmittel-Lieferdienste | |
| Transgourmet | 100,0 |
| Lebensmittelproduktion | |
| Nestlé | 100,0 |
| Dr. Oetker | 71,2 |
| Lichttechnik | |
| Zumtobel | 100,0 |
| LEDVANCE | 85,2 |
| TRILUX | 63,0 |
| Lieferservices | |
| Domino's | 100,0 |
| lieferando | 97,0 |
| Wolt | 92,0 |
| Logistikunternehmen | |
| SSI Schäfer | 100,0 |
| Hellmann | 96,5 |
| Kardex | 80,0 |
| DACHSER | 78,3 |
| DSV Road | 71,8 |
| Hoyer Internationale | 66,9 |
| Fachspedition | |
| DB Schenker | 63,0 |
| Agility | 60,7 |
| Marketing-Software | |
| salesforce | 100,0 |
| Adobe | 84,5 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Digistore24 | 72,2 |
| Novomind | 71,2 |
| Maschinen & Geräte (Vermieter) | |
| HKL Baumaschinen | 100,0 |
| Medizinische Hilfsmittel (Hersteller) | |
| Medi Hilfsmittel | 100,0 |
| Medizintechnikunternehmen | |
| B. Braun | 100,0 |
| Sartorius | 99,2 |
| Fresenius | 96,5 |
| Möbelhäuser (online) | |
| home24 | 100,0 |
| Westwing | 72,3 |
| Mobilfunkanbieter | |
| Vodafone | 100,0 |
| Mobilitätsdienstleister | |
| Bird | 100,0 |
| Tier | 97,1 |
| Nextbike | 82,7 |
| Mode- & Textilhäuser | |
| RStores (G-Star) | 100,0 |
| ZARA | 84,1 |
| H&M | 75,0 |
| Breuninger | 73,0 |
| C&A | 71,5 |
| NKD | 70,0 |
| PRIMARK | 69,0 |
| KiK | 66,1 |
| Engelbert Strauss | 63,8 |
| Ernsting's Family | 63,1 |
| Klingenthal Gruppe | 62,6 |
| Thomas i Punkt | 61,1 |
| Musikinstrumente | |
| Yamaha | 100,0 |
| Musikinstrumentengeschäfte | |
| Thomann | 100,0 |
| Session | 70,1 |
| Müsli & Frühstückprodukte | |
| mymuesli.com | 100,0 |
| CORNY | 96,5 |
| Nachhilfenanbieter | |
| Schülerhilfe | 100,0 |
| Studienkreis | 78,3 |
| Navigationssysteme & -technologie | |
| Garmin | 100,0 |
| Netzbetreiber | |
| Westfalen Weser Netz | 100,0 |
| 50Hertz | 87,0 |
| Westnetz | 61,3 |
| Netzwerktechnologie | |
| Extreme Networks | 100,0 |
| Cisco Systems | 93,7 |
| Allnet | 76,2 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---|--------|
| Lancom Systems | 67,9 |
| Synology | 63,7 |
| Ökostrom-Anbieter | |
| Naturstrom | 100,0 |
| Orsted | 64,6 |
| EWS Elektrizitätswerke Schönau | 61,2 |
| Optiker | |
| Apollo-Optik | 100,0 |
| Brillen RÖTTLER | 75,6 |
| Pro Optik | 72,6 |
| Fielmann | 69,2 |
| Parfümerien | |
| flaconi.de | 100,0 |
| Douglas | 79,9 |
| Partnervermittler (online) | |
| Parship | 100,0 |
| LOVESCOUT24 | 82,3 |
| eDarling | 73,1 |
| ElitePartner | 67,2 |
| Personaldienstleister | |
| SThree | 100,0 |
| Heidrick & Struggles | 98,1 |
| Korn/Ferry | 91,8 |
| persona service | 86,1 |
| Manpower | 85,2 |
| Randstad | 82,7 |
| PAPE Consulting Group | 81,2 |
| Experis | 79,8 |
| Odgers Berndtson | 79,1 |
| Hays | 75,6 |
| Adecco | 74,0 |
| Etengo | 73,3 |
| Machwüth Team | 71,2 |
| Trenkwalder | 70,1 |
| Amrop | 68,7 |
| Königsteiner Agentur | 67,0 |
| Selecteam | 66,3 |
| Egon Zehnder | 63,1 |
| akut... Medizinische Personallogistik | 61,6 |
| Pflege- & Gesundheitsprodukte | |
| tetesept | 100,0 |
| Kneipp | 91,1 |
| Dermasence | 82,7 |
| Wick | 75,6 |
| Bepanthen | 72,1 |
| Abtei | 71,9 |
| Klosterfrau | 65,6 |
| Hansaplast | 60,0 |
| Pharmazie & Medizintechnik (Großhändler) | |
| McKesson | 100,0 |
| Pluradent | 90,6 |
| Henry Schein Dental | 68,3 |
| Privatbanken | |
| J.P. Morgan | 100,0 |



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

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Hauck Aufhäuser Lampe | 97,4 |
| Private Krankenversicherungen | |
| Debeka | 100,0 |
| INTER Versicherungsgruppe | 74,6 |
| Barmenia | 62,8 |
| Rechtsdienstleistungen & -anwälte | |
| Noerr | 100,0 |
| Taylor Wessing | 85,8 |
| Partnerschaftsgesellschaft | 85,8 |
| Freshfields Bruckhaus Deringer | 78,8 |
| Heuking Kühn Lüer Wojtek | 76,5 |
| Linklaters | 67,0 |
| Regionale Energieversorger | |
| mainova | 100,0 |
| Pfalzwerke | 94,6 |
| WEMAG | 85,9 |
| badenova | 80,2 |
| Westenergie | 78,2 |
| Thüringer Energie | 77,8 |
| Hanswerk | 76,8 |
| E.DIS | 74,9 |
| ESWE Versorgungsgesellschaft | 67,2 |
| Thüga | 67,1 |
| enviaM | 63,9 |
| GGEW | 63,5 |
| N-ERGIE | 62,5 |
| Reifen | |
| Continental | 100,0 |
| Goodyear Dunlop Tires | 84,9 |
| Bridgestone | 64,9 |
| Michelin | 64,6 |
| Reisebüros | |
| DER Reisebüro | 100,0 |
| Reiseportale | |
| Expedia | 100,0 |
| Airbnb | 99,7 |
| Holidaycheck | 69,9 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Sanitärarmaturen | |
| Hansgrohe | 100,0 |
| F.W. Oventrop | 80,0 |
| HEWI Heinrich Wilke | 64,7 |
| Schuhhändler | |
| Deichmann | 100,0 |
| SALAMANDER | 69,4 |
| Security-Software | |
| Fortinet | 100,0 |
| Palo Alto Networks | 90,0 |
| Beyond Trust | 85,9 |
| G Data Software | 85,9 |
| Procion IT-Solutions | 84,8 |
| Tanium | 78,3 |
| Blackberry | 73,3 |
| Newtec | 72,8 |
| Deep Instinct | 68,1 |
| LogPoint | 64,1 |
| Aruba Networks | 63,3 |
| Service-Dienstleister | |
| PAYBACK | 100,0 |
| ias | 66,1 |
| Sicherheitsdienste | |
| Securitas | 100,0 |
| KWS Kieler Wach- und Sicherheitsgesellschaft | 99,6 |
| Sicherheitstechnik | |
| Mobotix | 100,0 |
| Hikvision | 63,3 |
| Sicherungs- & Warngeräte | |
| Telenot Electronic | 100,0 |
| Blockalarm | 64,8 |
| Smart-Home-Lösungen | |
| Alexa | 100,0 |
| Netgear | 93,7 |
| Homekit | 83,9 |
| Homematic | 75,8 |
| Loxone | 65,6 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Robert Bosch Smart Home | 64,6 |
| August | 62,4 |
| Software für Videosprechstunden | |
| Snapview | 100,0 |
| Bayerische Telemedallianz | 65,2 |
| Software-Entwickler | |
| tecRacer | 100,0 |
| ISB Institut für Software-Entwicklung und EDV-Beratung | 88,4 |
| Vector Informatik | 87,1 |
| Ergosign Ergonomie und Design | 77,1 |
| Onoff | 67,5 |
| ise Individuelle Software und Elektronik | 62,8 |
| Solartechnik | |
| GP Joule | 100,0 |
| Meyer Burger | 81,5 |
| iKratos | 81,0 |
| Sonnenschutz | |
| weinor | 100,0 |
| Sparda-Banken | |
| Sparda-Bank Hamburg | 100,0 |
| Sparda-Bank West | 91,5 |
| Sparda-Bank Nürnberg | 90,6 |
| Sparda-Bank Berlin | 85,8 |
| Sparda-Bank München | 83,3 |
| Sparda-Bank Hannover | 75,7 |
| Sparda-Bank Hessen | 75,2 |
| Sparda-Bank Ostbayern | 67,7 |
| Sparkassen | |
| Hamburger Sparkasse (HASPA) | 100,0 |
| Kreissparkasse Köln | 96,9 |
| Nassauische Sparkasse (Naspa) | 80,9 |
| Sparkasse Vorpommern | 70,3 |
| Sparkasse Aachen | 67,8 |
| Stadtsparkasse Düsseldorf | 66,6 |
| Sparkasse KölnBonn | 64,9 |
| Sparkasse Oberhessen | 63,8 |
| Sparkasse Mainfranken Würzburg | 62,7 |
| Sparkasse Nürnberg | 60,7 |
| Spezialbanken | |
| Aareal Bank | 100,0 |
| Baader Bank | 83,8 |
| Degussa Bank | 80,8 |
| apoBank Deutsche Apotheker- und Ärztabank | 80,2 |
| Stadtwerke | |
| Stadtwerke Schweinfurt | 100,0 |
| Stadtwerke Schwerin | 94,0 |
| Stadtwerke München | 81,4 |
| Stadtwerke Karlsruhe | 61,0 |
| Supermärkte | |
| REWE | 100,0 |
| EDEKA | 83,7 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Globus Markthallen | 78,8 |
| Systemgastronomie | |
| Peter Pane | 100,0 |
| Subway | 95,1 |
| Wienerwald Restaurants | 80,0 |
| NORDSEE | 75,8 |
| Jim Block | 71,0 |
| L'Osteria | 61,4 |
| Tankstellen | |
| SHELL | 100,0 |
| ARAL | 64,4 |
| Technische & chemische Produkte (Großhändler) | |
| Brenntag | 100,0 |
| Zeppelin Baumaschinen | 93,0 |
| Technische Dienstleister | |
| Birco | 100,0 |
| Telekommunikationsanbieter | |
| Adva | 100,0 |
| Detewe | 94,1 |
| Deutsche Telekom | 88,0 |
| Deutsche Glasfaser Holding | 65,2 |
| Telefónica | 64,9 |
| Ecotel | 62,5 |
| Verizon | 60,7 |
| Textil-Einzelhändler | |
| TJX | 100,0 |
| Zeeman | 93,7 |
| Textilvermieter | |
| Mewa Textil-Service | 100,0 |
| Themen- & Freizeitparks | |
| Europa-Park | 100,0 |
| Legoland | 63,8 |
| Phantasialand | 62,1 |
| Tür- & Fenstertechnik | |
| Schüco | 100,0 |
| dormakaba | 86,0 |
| VELUX | 76,4 |
| Überregionale Energieversorger | |
| E WIE EINFACH | 100,0 |
| eprimo | 93,7 |
| E.ON | 82,1 |
| ENBW | 80,1 |
| Vattenfall | 65,5 |
| RWE | 64,3 |
| Universalbanken | |
| Deutsche Bank | 100,0 |
| Commerzbank | 95,6 |
| Santander Consumer Bank | 84,8 |
| BNP Paribas | 78,6 |
| UBS | 76,4 |
| HypoVereinsbank | 72,8 |
| BBBank | 71,7 |
| GLS Bank | 64,6 |
| TARGOBANK | 64,0 |
| BW-Bank | 61,4 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Unternehmensberater | |
| Information Services Group (ISG) | 100,0 |
| Boston Consulting Group (BCG) | 75,6 |
| Simon, Kucher & Partners | 74,5 |
| Ikor | 69,4 |
| Roland Berger | 65,0 |
| Ver- & Entsorger | |
| Dortmunder Energie- und Wasserversorgung | 100,0 |
| Stadtreinigung Hamburg | 76,2 |
| Vergleichsportale | |
| Check24 | 100,0 |
| Vermögensverwalter | |
| Schroder Investment Management | 100,0 |
| Lupus alpha | 82,5 |
| Amundi | 82,0 |
| Antea | 76,9 |
| Consulting Team Vermögensverwaltung | 69,2 |
| Meag Munich Ergo Assetmanagement | 64,5 |
| Versandapotheken | |
| easyApotheke | 100,0 |
| mycare.de | 92,7 |
| Versandhändler (online) | |
| Amazon | 100,0 |
| Pro-Idee Versand | 61,0 |
| Versicherungen | |
| LVM Versicherung | 100,0 |
| Arag | 99,6 |
| Allianz | 90,9 |
| Mylife Lebensversicherung | 83,4 |
| SIGNAL IDUNA | 78,6 |
| Zurich | 77,4 |
| R+V | 75,7 |
| ERGO | 73,3 |
| Swiss Life | 72,3 |
| Gothaer | 71,5 |
| Axa | 66,4 |
| Provinzial | 63,8 |
| Münchener Rück | 62,9 |
| Die Continentale | 62,8 |
| LV 1871 | 62,0 |
| Versicherungsmakler | |
| SÜDVERS | 100,0 |
| tecis | 67,4 |
| Volks- & Raiffeisenbanken | |
| Frankfurter Volksbank | 100,0 |
| Berliner Volksbank | 95,1 |
| VerbundVolksbank OWL | 88,7 |
| Volksbank RheinAhrEifel | 86,4 |
| Raiffeisen-Volksbank Aurich | 79,7 |
| Volksbank Münsterland Nord | 77,0 |
| Volksbank Erft | 76,4 |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Hannoversche Volksbank | 74,8 |
| Volksbank Hellweg | 71,9 |
| Volksbank | 71,3 |
| Darmstadt-Südhessen | 70,5 |
| Volksbank Dreieich | 70,5 |
| Volksbank Niederrhein | 69,0 |
| Westerwald Bank | 65,6 |
| Volksbank Eifel | 64,5 |
| Mainzer Volksbank | 64,0 |
| Wiesbadener Volksbank | 62,4 |
| Volksbank Berg | 62,0 |
| Volksbank Krefeld | 62,0 |
| Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte | 61,4 |
| Volksbank Mittelhessen | 60,8 |
| Wärme- & Kältetechnik | |
| STIEBEL ELTRON | 100,0 |
| Vaillant | 81,6 |
| Buderus | 78,7 |
| Weiterbildungsanbieter | |
| Euroforum | 100,0 |
| IFB Institut für Fremdsprachen-Berufe | 91,7 |
| Babbel | 87,0 |
| Screen Group | 77,8 |
| ifb – Institut zur Fortbildung von Betriebsräten | 74,4 |
| New Horizons Hamburg | 69,4 |
| ILS Institut für Lernsysteme | 66,1 |
| Haufe Akademie | 62,7 |
| Werkzeuge & Geräte | |
| MAPAL | 100,0 |
| Einhell | 95,9 |
| Festool | 83,2 |
| Hilti | 82,3 |
| Makita | 81,0 |
| STIHL | 72,1 |
| Wirtschaftsprüfer/Steuerberater | |
| Deloitte | 100,0 |
| PWC | 83,0 |
| Wohnungsunternehmen | |
| Vonovia | 100,0 |
| Deutsche Wohnen | 60,3 |
| Zahlungsdienstleister | |
| Worldline | 100,0 |
| Zoogeschäfte | |
| DAS FUTTERHAUS | 100,0 |
| Fressnapf | 98,5 |
| Zooma | 64,7 |

Quelle: IMWF (2023); die Tabelle enthält nur Unternehmen/Marken, die mindestens 60 Punkte erreicht haben; Branchensieger = 100 Punkte (grau eingefärbt)